



TERMINOS Y CONDICIONES DE LA ATENCIÓN POSTVENTA CISSAC

1. Introducción

Estos términos y condiciones de entregas y atenciones de postventa establecen las políticas y procedimientos para la gestión de los servicios postventa proporcionados por **Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C.** ("Inmobiliaria") a los propietarios ("Propietario/a" o "Propietarios") que han adquirido propiedades a través de nosotros o de nuestras empresas vinculadas.

Alcance del servicio de Entrega de Unidades Inmobiliarias

1. Procedimiento de Entrega

Para que se pueda realizar la entrega de la unidad inmobiliaria, esta debe estar debidamente desembolsada y contar con la firma de escritura pública.

Importante:

- Es necesario tener en consideración que, para realizar la entrega de su unidad inmobiliaria, esta debe encontrarse cancelada y escriturada. De lo contrario, no será posible llevar a cabo la entrega.
- Si ha adquirido su unidad inmobiliaria mediante crédito directo con la inmobiliaria y/o al contado, **debe encargarse de elevar la compraventa a escritura pública** a través de la notaria en la cual esté realizando sus trámites.
- En caso de que ya haya realizado este trámite, le agradeceremos nos informe el nombre de la notaria, el número de Kardex y el nombre del abogado responsable.
- **Sin este trámite no será posible proceder con la entrega de su unidad inmobiliaria.**
- Una vez que se cumplan los requisitos indicados en los puntos anteriores se procederá a enviar un correo a la dirección indicada al momento de la compra con los detalles de entrega como fecha, hora y lugar.

Una vez culminado el proceso de escrituración, existe un periodo aproximado de siete días, para verificar la documentación, tras el cual se enviará la invitación con la fecha de entrega de la unidad inmobiliaria.

2. Condiciones para la Entrega

- La tolerancia de espera es de 15 minutos desde la hora citada. Pasado ese tiempo o en caso de inasistencia, se deberá reprogramar la entrega.
- Al momento de la entrega, se debe presentar el **DNI original, vigente y una copia a color**. En caso de copropiedad, ambos propietarios deberán estar presentes y traer sus documentos.



- Solo podrán ingresar las personas que figuren en el contrato de compraventa. **No se admitirán familiares ni empresas contratadas.** Los acompañantes podrán ingresar posterior a la entrega de la unidad inmobiliaria.
- En caso de que el cliente contrate a una empresa para la revisión de la unidad inmobiliaria, **está en la obligación** de proporcionar a la misma, empresa contratada, las tolerancias establecidas por la constructora para que la inspección se realice correctamente.
- La entrega del departamento tomará entre **30 y 45 minutos**, mientras que la de estacionamientos y/o depósitos será de **15 a 30 minutos aproximadamente**.

Pasos del Procedimiento de Entrega

1. **Registro:** Regístrese al ingreso del edificio y pase al lobby.
2. **Acompañamiento:** Nuestro equipo de Servicio al Cliente y Postventa lo acompañará a su unidad inmobiliaria para iniciar la entrega.
3. **Recorrido y Firma:** Durante la entrega del departamento, se realizará un recorrido por los ambientes para revisar los acabados y explicarle el funcionamiento de las instalaciones. Para los estacionamientos y/o depósitos, se probará el control remoto y se entregarán las llaves, si corresponde. Al finalizar, se firmará el acta de entrega y documentos varios.

Si No Puede Asistir

Si usted o alguno de los copropietarios no puede asistir, puede designar un representante mediante un **poder con firma legalizada**.

- Si se encuentra en el extranjero, el poder deberá estar inscrito en **Registros Públicos**.
- Esta situación debe ser comunicada con al menos **dos días hábiles de anticipación**.
- Para coordinar este proceso, por favor contacte a nuestro(a) asesor(a) de call center al correo **servicioalcliente@cissac.com** o al teléfono **936 305 752**.
- De no presentarse y/o solicitar la reprogramación de la entrega hasta en tres oportunidades, se procederá a realizar una entrega mediante acta ficta de las unidades inmobiliarias, lo cual el propietario acepta. Asimismo, se le enviará una comunicación vía correo electrónico indicando lo ocurrido.

Estas condiciones buscan garantizar una entrega ordenada y eficiente de las unidades inmobiliarias a nuestros propietarios.



Alcance de los Servicios de Postventa

1. Reparaciones y Mantenimiento

Cobertura: Las reparaciones serán proporcionados para defectos o problemas de acabados y/o estructurales que se presenten dentro del período de garantía especificado en el contrato de venta y manual del propietario y/o convivencia. El Propietario/a tiene la obligación de presentar las observaciones por los canales oficiales indicados por la inmobiliaria.

Exclusiones: No se cubrirán daños causados por el uso indebido, negligencia, alteraciones no autorizadas, desastres naturales o cualquier otra causa no atribuible a defectos de construcción y/o que no se encuentren dentro del periodo de garantías. Observaciones por falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado de los componentes de los inmuebles.

Para la Inmobiliaria es importante la seguridad y bienestar integral tanto de nuestros propietarios como de nuestros colaboradores. Es por este motivo que se solicita a ambas partes mantener el respeto durante todas las interacciones dentro del proceso de atención. En caso se presente una falta de respeto, el personal tiene la potestad de retirarse, se procederá con el envío de un correo al cliente indicando que la atención no podrá proseguir si las actitudes presentadas persisten.

2. Atención a Consultas

- La Inmobiliaria ofrecerá un servicio de atención al Propietario para responder consultas relacionadas con la Propiedad, sus instalaciones y servicios asociados.

3. Procedimiento para Solicitar Servicios de Postventa

3.1. Solicitud de Servicio

- Las solicitudes de servicio de postventa deben ser presentadas por escrito a través de servicioalcliente@cissac.com y/o al whatsapp +51 936 305 752.

Asimismo, si se encuentra en los siguientes condominios le solicitamos pueda poner en copia a las siguientes direcciones:

- Casapark Monterrico: postventa.cpm@cissacperu.com
- Del Parque Centro: postventa.dpc@cissacperu.com
- Casapark Cerro Colorado: postventa.aqp@cissac.com



- La solicitud debe incluir una descripción detallada del problema y cualquier evidencia relevante (fotos, documentos, etc.).

3.2. Evaluación de la Solicitud

- La Inmobiliaria evaluará la solicitud y determinará si el problema está cubierto por la garantía.
- Se programará una inspección si es necesario para evaluar el problema in situ.
- En el proceso de inspección, el supervisor y/o técnico a cargo podrá ingresar a la propiedad con herramientas básicas y podrá registrar fotografías y/o videos de la inspección y/o la ejecución de los trabajos.

3.3. Resolución

- Si el problema no está cubierto por la garantía, se enviará una respuesta vía correo electrónico a la dirección indicada por el Propietario al momento de la compra.
- Si el problema está cubierto por la garantía, la Inmobiliaria coordinará las reparaciones necesarias.

En caso la observación se encuentre cubierta, tener en consideración lo siguiente:

- El personal de postventa **no** tiene autorización de recibir las llaves del departamento y/o cualquier unidad inmobiliaria una vez que la/s misma/s haya/n sido entregada/s.
- El Propietario deberá dar las facilidades de acceso a los trabajadores para realizar sus labores dentro de los horarios de atención establecidos.
 - Lunes a Viernes de 09:00 am. a 04:00 pm.
 - Sábados de 09:00 pm. a 12:00 pm

*Los horarios de refrigerio del personal administrativo son de 1:00pm a 2:00pm

- Durante las inspecciones y ejecuciones de trabajos debe estar presente una persona responsable en el predio, esta persona debe ser **mayor de edad**. El personal asignado por la inmobiliaria no podrá ingresar a la unidad inmobiliaria si no se cumplen esta condición.
- El área que será intervenida deberá estar libre para que el personal pueda iniciar con los trabajos. Es decir, el propietario debe retirar objetos personales, mobiliario, etc. para poder dar inicio a los trabajos.
- Al culminar cada trabajo el propietario y/o contacto autorizado deberá firmar el acta de conformidad y/o avance por dicho trabajo, sin esta firma no se podrá continuar con trabajos que se puedan tener en otros ítem.



- De no brindar en dos oportunidades las facilidades para ingresar a su departamento, ejecutar los trabajos y/o se solicite en más de dos oportunidades una reprogramación de trabajos, se dará por cerrado su requerimiento de atención en nuestro sistema y se le enviará una comunicación indicando el motivo.

4. Plazos

4.1. Tiempo de Respuesta

- La Inmobiliaria se compromete a responder a las solicitudes de servicio de postventa dentro de los tres días hábiles siguientes de haber recibido por primera vez la observación.

4.2. Tiempo de Resolución

- Los tiempos de resolución pueden variar dependiendo de la naturaleza del problema y la disponibilidad de recursos y disponibilidad de los Propietarios.
- Se informará al Propietario de los plazos estimados vía correo electrónico una vez realizada la inspección.

5. Limitaciones de Responsabilidad

5.1. Garantía

- La garantía de la Inmobiliaria cubre únicamente los defectos de acabados y/o estructurales y de construcción especificados en el contrato de venta y en el capítulo “Garantías” indicados en el manual del propietario, así como lo estipulado por ley.
- El período de garantía por vicios ocultos está vinculado al plazo de garantía establecido para cada elemento. Es decir, la garantía por vicios ocultos tendrá la misma duración que la garantía correspondiente a cada elemento.
- Ningún ejecutivo de ventas es un interlocutor válido para lo que concierne a garantías. Tampoco lo es el personal técnico que concurre a los departamentos a realizar inspecciones y/o reparaciones. No resultando oponible ningún tipo de comunicación con un agente externo al área de Servicio al Cliente.

5.2. Exclusión de Daños Indirectos

- La Inmobiliaria no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuentes que resulten del uso de la Propiedad.
- El servicio de atención postventa no realiza trabajos de mantenimiento, limpieza o desatoro en los inmuebles entregados por ser parte del mantenimiento requerido de cada unidad inmobiliaria.
- El servicio de atención postventa no atiende observaciones fuera de los alcances indicado en el capítulo de “Garantías” y/o lo requerido por ley.



- En caso la observación no sea presentada al momento de ser identificada, la Inmobiliaria no se responsabilizara por daños mayores que puedan presentarse en la unidad inmobiliaria.

6. Modificaciones a los Términos y Condiciones

La Inmobiliaria se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas a partir del correspondiente aviso a los Propietarios a través del correo electrónico indicado al momento de la compra.

Estos términos y condiciones aseguran que tanto la Inmobiliaria como los Propietarios tengan claro el alcance y las limitaciones de los servicios postventa, estableciendo un marco claro para la resolución de problemas que puedan surgir después de la compra de una propiedad.

CORPORACIÓN INMOBILIARIA SUDAMERICANA