

## FICHA DE EMERGENCIAS

Calificamos como emergencia aquella situación que compromete la **habitabilidad de su vivienda**, como puede ser la suspensión de algún tipo de servicio (agua, gas, electricidad) o bien que se **compromete la seguridad** de la misma como, por ejemplo, el no funcionamiento de los sistemas de cierre de puertas o ventanas, para lo cual usted debe seguir los siguientes pasos:

1. Verifique el lugar del problema o tipo de falla.
2. Suspenda el suministro del servicio desde el medidor correspondiente.
3. Le solicitamos contactar a la empresa de servicio respectivo y verificar que no se trata de un problema de la compañía.
4. Verifique que la falla no está sujeta a falta de mantención o el lugar no fue intervenido en forma particular por usted, pues ambas causas son razones en las que prescriben las garantías de postventa brindadas por nuestra empresa.
5. Si después de verificar que no se cumple lo descrito en el punto anterior, llame a nuestro Servicio al Cliente para coordinar la visita de inspección y nuestra asesoría.
6. Si la emergencia ocurre fuera de nuestros días de atención, usted puede solucionar el problema urgente con algún servicio externo. Además, debe ingresar su requerimiento a nuestro sistema de Postventa y enviar un correo electrónico a [servicioalcliente@locampino.cl](mailto:servicioalcliente@locampino.cl), para dejar constancia de lo sucedido. El primer día hábil posterior a la emergencia, personal técnico visitará su propiedad para determinar origen de la emergencia y las reparaciones necesarias asociadas a ésta.
7. En caso que la emergencia suceda fuera de nuestro horario hábil, agradeceremos , además enviar la boleta (si el monto es menor o igual a \$30.000) o factura (si el monto es mayor a \$30.000) del gasto incurrido al correo electrónico [servicioalcliente@locampino.cl](mailto:servicioalcliente@locampino.cl). En el caso de factura por favor solicitarla con los siguientes datos:  
Lo Campino Constructora Ltda.  
Rut: 77.999.760-k  
Dirección: Las Torres 474 – Quilicura  
Si posterior a la visita realizada por personal técnico se determina que corresponde a una emergencia que cubre la garantía de Postventa, se gestionará el reembolso de gastos asociados a la reparación del origen del problema. Los trabajos adicionales (daños asociados a la emergencia) serán programados para ejecutar por nuestro equipo de acuerdo a la disponibilidad de ambas partes, no existiendo reembolso por este concepto.
8. En el caso de las emergencias que involucren agua o gas que correspondan a garantía de Postventa, y que esto signifique un sobre consumo, usted debe enviar la boleta que incluya la fecha de notificación del problema y 03 boletas anteriores con consumo normal de la propiedad al correo [servicioalcliente@locampino.cl](mailto:servicioalcliente@locampino.cl) para evaluar el reembolso según corresponda.

Para algunos casos específicos usted debe:

### **FILTRACIÓN DE AGUA POTABLE**

Recuerde que la garantía desde el segundo año está sujeta a las correctas mantenciones de los artefactos que se señalan en el Manual de Mantenimiento entregado, y que las filtraciones de la red de agua están garantizadas por 05 años a partir de la fecha de Recepción Municipal.

### **FILTRACIÓN EN LA RED**

No siempre se presenta con la aparición de humedad, también puede ser detectada por un mayor consumo en la cuenta de agua potable. Debe informar cualquier anomalía al servicio de Postventa, para detectarlas a tiempo.

1. Si detecta un recinto con humedad trate de identificar la zona de filtración cerrando todas las llaves de paso del lugar afectado y revisando que la arandela de su medidor general no avance en consumo. Puede ser que su propiedad cuente con manifold de llaves de paso y desde ahí debe realizar el corte del suministro.
2. Si después de cerrar las llaves de paso su medidor continúa marcando consumo, se trataría de una filtración en la red general. Contacte a Servicio al Cliente para coordinar la visita inspectiva de personal técnico, y la posterior reparación en caso de corresponder.
3. Es probable que el defecto se encuentre en la manifold (llave de paso) por lo que siempre debe tener acceso libre a éste.
4. Recuerde que este tipo de emergencias producen aparición de humedad y luego la presencia de hongos si no son detectados a tiempo.
5. Descarte que no se trata de problemas en alguno de sus artefactos por falta de mantención de éstos según las recomendaciones entregadas en el Manual del Propietario, o por trabajos efectuados en forma particular por usted, ya que ello no está cubierto por la garantía de la propiedad.
6. Si después de verificar que no se cumple lo descrito en el punto anterior, llame a Servicio al Cliente para coordinar la visita de inspección y nuestra asesoría.

### **FILTRACIÓN EN EL MEDIDOR**

1. Si detecta una filtración entre el medidor y su propiedad, corte rápidamente el servicio desde el medidor mismo y contáctese a la brevedad con Servicio al Cliente.
2. Si detecta una filtración **ANTES** del medidor de agua deberá contactarse con la empresa de servicio que da suministro a su propiedad, o bien con la administración del condominio, para realizar el cierre del suministro desde las llaves de paso ubicadas en la acera. No lo haga usted mismo, pues estas llaves de paso abastecen a varias casas del sector.

Recuerde que las mantenciones recomendadas previenen la ocurrencia de este tipo de fallas.

### **EMERGENCIA DE ALCANTARILLADO**

Recuerde que la garantía a partir del segundo año está sujeta a la realización de las mantenciones indicadas en el Manual, por ejemplo, la limpieza de sifones, limpieza de cámaras de alcantarillado, etc.

### **ARTEFACTO TAPADO**

1. En caso de un artefacto tapado intente destaparlo mediante sopapos o limpieza de sifón, si ello no funciona contáctese con Servicio al Cliente.

### **CÁMARA TAPADA**

1. Si detecta una cámara de alcantarillado tapada debe llamar a un servicio de limpia fosas e informe a Servicio al Cliente para evaluar la causa de la falla. Le recordamos que no está cubierto por la garantía el mal uso del sistema de alcantarillado o la falta de las mantenciones recomendadas en el Manual.

### **EMERGENCIA ELÉCTRICA**

Recuerde que la garantía a partir del segundo año está sujeta a la realización de las mantenciones indicadas en el Manual y el correcto uso del sistema (control de carga de cada circuito).

### **CORTOCIRCUITO**

1. Si se produce un cortocircuito al enchufar algún artefacto, contáctese con el servicio técnico autorizado del artefacto pues no se trataría de una falla del sistema que está bajo garantía.

### **CAÍDA DE AUTOMÁTICO**

Cuando sin causa aparente se produce la caída de automático, siga los siguientes pasos:

1. Corte el suministro general del servicio, a través del tablero General.
2. Identifique la zona de falla levantando uno a uno los automáticos, siguiendo la rotulación del tablero.
3. Una vez detectada la zona con problemas desconecte todos los artefactos del circuito.
4. Si al volver a levantar el automático se mantiene el corte, contáctese con Servicio al Cliente.
5. Si el corte se supera, conecte los artefactos uno a uno hasta detectar el que tenga problemas y contáctese con un servicio técnico autorizado para el caso respectivo.
6. Descarte que la caída se provoque por exceso de carga del circuito (muchos artefactos conectados al mismo circuito).

### **EMERGENCIAS DE CALEFACCIÓN**

Recuerde que a partir del segundo año la garantía está sujeta a las condiciones de mantención indicadas en el Manual. En caso de filtración de la red, ésta se encuentra garantizada por 05 años a partir de la fecha de recepción municipal.

### **BLOQUEO CALDERA**

1. La caldera puede bloquearse por aumento o disminución de presión en la red y para corregir el sistema siga las instrucciones que le informaron en la entrega de la propiedad.
2. Recuerde descartar que no se hayan realizado las mantenciones recomendadas en el manual ya que ellas permiten mantener vigente la garantía.
3. Si las mantenciones han sido realizadas y no puede desbloquear la caldera contáctese con Servicio al Cliente.

### **FILTRACIÓN EN LA RED**

Esta se puede detectar por presencia de humedad o bien por bloqueo de la caldera (asegúrese que no esté abierta la válvula de auto llenado) y siga los siguientes pasos:

1. Verificar la última mantención de caldera o sistema de calefacción (si es necesario contáctese con la empresa que la realizó).
2. Si después de rellenar el sistema de calefacción se mantiene baja de presión contáctese con Servicio al Cliente, pues podría indicar falla en la red.
3. Si la presión del sistema se mantiene y la caldera no enciende, verifique el funcionamiento del termostato (energía eléctrica y programación).
4. Si el termostato no presenta defectos, “resetear” la caldera (ver manual específico).
5. Si lo anterior no soluciona el defecto contáctese con Servicio al Cliente, adjuntando reporte de mantenciones vigente.

### **EMERGENCIAS EN VENTANAS**

Recuerde que la garantía a partir del segundo año está sujeta a las condiciones de mantención indicadas en el Manual, por ejemplo, limpieza de quincallería, sellos y otros.

1. Asegurar de que las recomendaciones de mantención estén realizadas por personal competente.
2. Si los cierres no funcionan trabar la hoja corredera con un trozo de madera (por ejemplo, palo de escoba).
3. Llame a Servicio al Cliente si su propiedad tiene menos de un año de entregada y el desperfecto no tiene su origen en un mal uso. Adjunte el reporte de mantenciones vigente emitido por el servicio técnico.

### **FILTRACIÓN DE AGUA POR TECHUMBRE**

Recuerde que, a partir del segundo año, la reparación de daños asociados está sujeto a cumplimiento de mantención de techumbre indicada en el Manual de Mantención de su vivienda.

1. Identificar zona de filtración.
2. Evite la acumulación de agua en cielos falsos (perfore el cielo) y contenga en un recipiente el agua para que no se dañen otros elementos.

3. Informar a Servicio al Cliente de nuestra empresa (recuerde que mientras llueve no debe subir a la cubierta de la casa) para que evalúe la causa de la falla, siempre que no detecte que el origen se deba a factores ajenos a la garantía de la propiedad o falta de mantención.

### **FUGA DE GAS**

Si detecta olor a gas, usted debe comunicarse inmediatamente con su compañía de gas respectiva, de acuerdo a lo informado en la ficha técnica entregada en el Manual.

Precauciones adicionales:

1. Identifique el área de fuga y revise que los artefactos ubicados en el sector no presenten el piloto apagado.
2. Si no logra eliminar el escape, cierre las llaves de paso del artefacto.
3. Por ningún motivo encienda fósforos, encendedores o cigarrillos.
4. Corte el suministro eléctrico, no use interruptores eléctricos ni presione timbres
5. Ventile la vivienda abriendo puertas y ventanas.
6. Si no logra eliminar el escape, corte la llave general del gas, le recordamos que es su deber, informarse de su ubicación y forma de operación.
7. Contacte a la empresa suministradora de gas al teléfono de emergencia e informe al departamento de Servicio al Cliente.

### **INCENDIOS**

Teléfono de Bomberos: 132 (Debe mantener actualizados los teléfonos del servicio correspondiente).

Ante un incendio, usted debe:

1. Evacuar a niños y adultos mayores.
2. Llamar a los bomberos.
3. Intentar sofocar el fuego con un elemento extintor adecuado.
4. Cortar el suministro eléctrico.
5. Cortar la llave general del Gas.
6. Si no puede apagar el fuego: salga al exterior de la vivienda habiendo cerrado todas las puertas interiores y exteriores, y ventanas que alcance, a fin de cercar el fuego.

### **INCENDIO POR INFLAMACIÓN DE GAS**

No debe por ningún motivo intentar apagar la llama, al hacerlo, habrá un escape descontrolado de gas altamente explosivo ante la mínima chispa.

1. Cierre la llave externa de gas.
2. Llame a los bomberos.
3. Trate de evitar la propagación del fuego, mojando el recinto cercano a la inflamación del escape de gas.

### **INCENDIO POR FALLA ELÉCTRICA**

1. Jamás emplee líquidos para intentar apagar un fuego producido por un problema eléctrico, usted podría electrocutarse ya que los líquidos conducen electricidad.
2. Utilice Extintores de Polvo Químico.

### **INCENDIO POR COMBUSTIBLES DERIVADOS DEL PETRÓLEO**

1. No utilice líquidos para intentar apagar un fuego producido por combustibles derivados del petróleo.
2. Utilice extintores de polvo químico seco, tierra o sofóquelo con frazadas gruesas.

### **TERREMOTOS O SISMOS**

En caso de sismo fuerte o terremoto siga siempre los consejos de la autoridad competente, sin embargo, recuerde lo siguiente:

1. Cortar las llaves de gas, para evitar posibles escapes e inflamaciones del mismo.
2. Cortar el suministro de electricidad en el interruptor eléctrico, en el exterior de su vivienda.
3. Abra puertas o ventanas como vías de evacuación.