



Cerro Alto

— CLUB RESIDENCIAL —

MANUAL DE PROPIETARIO

PROYECTO: CERRO ALTO



AVANZA PROPERTY S.A.S. se complace en felicitarlos por la adquisición de su nuevo hogar en CERRO ALTO CLUB RESIDENCIAL con la certeza de que este será el escenario donde usted y su familia disfrutarán momentos inolvidables y una vida plena.

En el presente **Manual del Propietario**, encontrarán las principales características y especificaciones técnicas de su vivienda, así como las recomendaciones necesarias para garantizar el adecuado uso, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones del conjunto.

Agradecemos profundamente la confianza depositada en **AVANZA PROPERTY S.A.S.** y reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, el cumplimiento y el servicio.

Finalmente, los invitamos a compartir con nosotros cualquier sugerencia o recomendación relacionada con su vivienda o con la atención recibida durante el proceso. Sus comentarios son esenciales para continuar mejorando y ofreciendo experiencias que superen sus expectativas.

Cordialmente,

AVANZA PROPERTY S.A.S

Capítulo 1 INTRODUCCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

1.1. AVANZA PROPERTY S.A.S.

AVANZA PROPERTY S.A.S. es una compañía comprometida con la excelencia en la Arquitectura, la Ingeniería, la Construcción y la Gestión Inmobiliaria. Nuestro propósito es ofrecer soluciones habitacionales que generen bienestar, confort y valorización, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

Trabajamos con el firme compromiso de transformar los espacios en hogares, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de quienes confían en nosotros.

1.2. OBJETIVO DEL MANUAL DEL PROPIETARIO

El propósito de este **Manual del Propietario** es brindar al usuario una guía integral sobre el uso, mantenimiento y conservación de su vivienda, la cual, como todo bien material, requiere cuidados constantes frente al desgaste natural ocasionado por el uso, las condiciones ambientales y el paso del tiempo.

Su aplicación adecuada permitirá conservar la vivienda en óptimas condiciones de presentación, funcionalidad y seguridad.

A través de este documento, el propietario encontrará información detallada sobre los componentes de la edificación, las especificaciones técnicas de los materiales empleados, así como las recomendaciones de uso, mantenimiento y garantías aplicables tanto a los bienes privados como a las zonas comunes del conjunto.

De esta manera, la administración, los residentes y los propietarios podrán realizar una correcta gestión de los espacios, prolongando la vida útil y el buen estado general del conjunto residencial.

Se recomienda leer cuidadosamente este manual y conservarlo en un lugar accesible dentro de su vivienda, ya que servirá como referencia permanente para el adecuado uso y conservación de su inmueble.

1.3. RECOMENDACIONES GENERALES

- Seguridad del inmueble

Antes de ocupar la vivienda, cambie las guardas de la puerta principal. Tenga presente que esta no corresponde a una puerta de seguridad; por tanto, se sugiere adoptar medidas preventivas como no dejar la vivienda sola por largos periodos, controlar los accesos de personal externo y mantener sus vehículos debidamente asegurados.

- **Solicitudes de mantenimiento:**

Siga el procedimiento establecido para solicitar cualquier tipo de reparación o revisión técnica. Bajo ninguna circunstancia deberá solicitar intervenciones directamente al personal de obra.

Comportamiento estructural:

Las variaciones de temperatura en la región pueden generar fisuras superficiales en muros, losas o recubrimientos. Estas manifestaciones son normales y no representan riesgo estructural ni se consideran defectos constructivos. Serán atendidas por la constructora conforme a los términos de garantía estipulados en el presente manual.

Fisuras por fraguado:

Durante los primeros meses es posible la aparición de pequeñas fisuras derivadas del proceso natural de fraguado del concreto. Estas no afectan la estabilidad ni el desempeño estructural de la vivienda.

Condiciones de humedad y ventilación:

Dadas las condiciones de humedad relativa presentes en la región, se recomienda ventilar periódicamente los espacios interiores, especialmente en zonas con poca iluminación o donde se almacenen elementos húmedos (ropa, zapatos, paraguas, frutas, etc.), con el fin de prevenir la formación de mohos u olores.

Mantenimiento de equipos y zonas comunes:

Los equipos e instalaciones del conjunto son bienes esenciales del mismo. Se deberá cumplir estrictamente con los mantenimientos preventivos establecidos por los fabricantes y la administración, a fin de preservar su correcto funcionamiento y durabilidad.

Capítulo 2

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO



2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO CERRO ALTO CLUB RESIDENCIAL

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

CERRO ALTO CLUB RESIDENCIAL es un proyecto de vivienda diseñado y desarrollado por **AVANZA PROPERTY S.A.S.**, concebido bajo criterios de funcionalidad, confort, calidad constructiva y aprovechamiento del entorno natural.

El conjunto está conformado por **tres (3) torres de cinco (5) pisos**, que albergan un total de **176 apartamentos**, además de **cuarenta y cinco (45) casas de dos niveles**, distribuidas en tres manzanas.

El proyecto cuenta adicionalmente con una **torre independiente destinada a zonas comunes**, desarrollada en dos niveles más terraza, así como con áreas de servicio y soporte que incluyen **portería, shut de basuras, cuarto de máquinas y tanque de reserva de agua con capacidad aproximada de 350 m³**.

Como parte de su concepto de **Club Residencial**, Cerro Alto incorpora una amplia variedad de zonas comunes y amenidades orientadas al bienestar, la recreación, el deporte y la convivencia familiar, entre las que se encuentran:

ZONAS CUBIERTAS - CLUB RESIDENCIAL

Primera planta

- Kitchen Room.
- Oficina de administración.
- Sauna.
- Turco.
- Kids Room.

Segunda planta

- Cancha de squash.
- Gimnasio.
- Sala de coworking.

Terraza

- Terraza solárium.
- Zona BBQ.
- Terraza de lectura.

ZONAS DESCUBIERTAS

- Sendero de trote.
- Campo de golfito.

- Cancha múltiple.
- Piscina para niños.
- Piscina para adultos.
- Pista de triciclos.

La configuración del proyecto busca integrar las áreas residenciales con espacios destinados a actividades **sociales, deportivas, recreativas y de esparcimiento**, aprovechando las condiciones naturales y topográficas del terreno.

2.2. UBICACIÓN



CERRO ALTO CLUB RESIDENCIAL se encuentra localizado en el **municipio de La Mesa, Cundinamarca**, específicamente en el **Barrio El Mirador, Finca El Madrigal**, con dirección de referencia **K 1 # 8-98**.

El proyecto se desarrolla en un sector de proyección residencial, caracterizado por un entorno natural y condiciones de clima templado. Su localización permite una conexión con el **casco urbano de La Mesa** y con las principales vías de acceso hacia **Bogotá y municipios cercanos**.

La topografía y las condiciones paisajísticas del terreno han sido incorporadas al planteamiento del proyecto, favoreciendo la generación de **vistas panorámicas, espacios abiertos y áreas paisajísticas** que buscan establecer una relación armónica entre la arquitectura y el entorno.

Datos generales de localización

- **Nombre:** Cerro Alto Club Residencial.
- **Constructor y desarrollador:** Avanza Property S.A.S.
- **Municipio:** La Mesa, Cundinamarca.
- **Sector:** Barrio El Mirador.
- **Predio:** Finca El Madrigal.
- **Dirección de referencia:** K 1 # 8–98.

2.3. TIPOLOGÍAS DE INMUEBLES

El proyecto **Cerro Alto Club Residencial** cuenta con diferentes tipologías de vivienda, concebidas para atender diversas necesidades y configuraciones familiares.

Las unidades habitacionales presentan **áreas aproximadas desde 55 m² hasta 140,34 m²**, con alternativas que comprenden viviendas de **dos (2) a cuatro (4) habitaciones**.

La oferta residencial está conformada por **apartamentos y casas**, permitiendo diferentes alternativas en cuanto áreas, distribución y número de habitaciones.

Las unidades han sido diseñadas bajo criterios de **eficiencia en la distribución de los espacios, aprovechamiento de la iluminación natural y ventilación cruzada**, buscando proporcionar condiciones adecuadas de confort, funcionalidad y habitabilidad.

En términos generales, las tipologías se caracterizan por:

- **Apartamentos:** diferentes configuraciones y áreas, de acuerdo con la tipología.
- **Casas de dos niveles:** distribuidas dentro del conjunto residencial.
- **Áreas aproximadas:** desde 55 m² hasta 140,34 m².
- **Habitaciones:** alternativas entre 2 y 4 habitaciones.
- **Diseño:** orientado al aprovechamiento funcional de los espacios.
- **Condiciones ambientales:** incorporación de iluminación natural y ventilación cruzada.

En conjunto, las diferentes tipologías permiten atender distintos perfiles de usuario y necesidades habitacionales, manteniendo como criterios comunes la funcionalidad, el confort y la integración con el entorno del proyecto.

Capítulo 3

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



3. ESPECIFICACIONES TECNICAS

Las siguientes especificaciones describen los criterios técnicos, materiales y sistemas constructivos implementados en el desarrollo del Conjunto Residencial **CERRO ALTO CLUB RESIDENCIAL**. Este capítulo tiene como objetivo proporcionar al propietario información detallada sobre los componentes que conforman su vivienda y las zonas comunes, así como los estándares aplicados durante el proceso constructivo.

	Descripción		Especificaciones proyecto	Dotaciones
0.1	GENERALES	Generales	APARTAMENTOS: 176 apartamentos en 3 Torres de 5 pisos más altillos y sótanos	N/A
			CASAS; 45 casas de dos niveles en 3 manzanas.	
			EQUIPAMIENTOS: Portería, shut de basuras, cuarto maquinas, tanque de reserva 350M3.	
			CLUB RESIDENCIAL: de dos plantas y terraza	
		Pasillos en torres	Piso: Enchapado en Porcelanato o similar Guarda escoba: en porcelanato o similar.	N/A
			Cielo raso: Drywall estucado y pintado	
			Muros: Muros en mampostería con pañete, estuco y pintura. Muros en concreto según diseño estructural: con repello, estuco y pintura. Ductos: en superboard según diseño arquitectónico.	
		Puntos fijos	Piso: Escalera en concreto a la vista con cinta antideslizante o similar,	Baranda metálica o similar
			Puerta escalera: puerta cortafuego	N/A
			Muros: Muros en concreto resanados con pintura gris basalto o similar, y muros en mampostería con pañete y pintura gris basalto o similar.	N/A

			Ascensor: uno por torre de sótano a quinto piso	N/A
0.2	Exteriores	Zonas duras y parqueos exteriores	Andenes exteriores: en adoquín zonas verdes: césped y plantas naturales parqueaderos de visitantes exteriores en adoquín demarcados.	N/A
0.3	Estructura	Cimentación Estructura General	Mampostería estructural Cimentación : zapatas y vigas corridas Lozas de entre piso aligeradas Pantallas en concreto reforzado y muros en mampostería estructural	N/A
0.4	Mampostería	Muros interiores	Muros divisorios en concreto y mampostería estructural.	N/A
0.5	Cubiertas	Cubiertas y cielo rasos	Cubierta en teja metálica Cielo raso en drywall en:Cocina / zona de ropas / baños/ zonas sociales / habitaciones/Pasillos	N/A
0.6	Acabado de Muros	Pañete en muros	Acabado interior en pañete, estuco y pintura	N/A
0.7	Fachadas	Fachadas	Muros en pañete y pintura Baranda metálica Baranda en vidrio templado Ventanería en vidrio y aluminio negro	N/A
0.8	Parqueaderos	Parqueaderos	Parqueaderos asignados en sótano en adoquín, demarcados y enumerados con su respectivo tope llantas.	N/A
0.9	Instalación		Cocina: Lavaplatos Zona de ropas: Lavadero y lavadora	N/A

		Punto de suministro agua fría	Baños:Ducha, lavamanos y sanitarios	
		Punto de suministro de agua caliente	Baños: en el área de ducha.	N/A
		Red sanitaria	Cocina: lavaplatos.	N/A
			Zona de lavandería: lavadero y lavadora	
			Baños: lavamanos, sanitario, sifón de la ducha.	
			Sifones auxiliares cuando aplique	
		Red contra incendio cargada	Sistema de red contra incendio ubicada en el club residencial.	N/A
		Red contra incendio seca	Sistema ubicado en cada torre del proyecto.	N/A

	Descripción		Especificaciones proyecto	Dotaciones
1.0	Instalaciones eléctricas	General	Acometida de instalación eléctrica según diseño eléctrico	N/A
		Apartamentos	Puntos coaxiales: un punto por habitación, un punto en zona social y un punto en estudio cuando aplique	
		Zonas comunes	Acometida de instalación eléctrica según diseño eléctrico	

1.1	Instalación gas	Punto de gas	Cocina: para estufa.	N/A
			Lavandería: para calentador	

1.2	Zonas comunes al aire libre	Sendero de trote	Sendero en adoquín .	N/A
		Campo de golfito	Plataforma en concreto impermeabilizada, con losetas o grama sintética según diseño arquitectónico	3 Estaciones de golfito para todo el proyecto

		Cancha múltiple	Placa en concreto con acabado en pintura para exteriores. (Cancha con medidas no reglamentarias.)	1 Malla perimetral
		Piscina para niños	Muros en concreto con pañete impermeabilizado y acabado en cerámica para piscina según diseño arquitectónico	N/A
		Piscina para adultos	Muros en concreto con pañetes impermeabilizado y acabado en cerámica para piscina según diseño arquitectónico	N/A
		Pista de triciclos	Placa en concreto con acabado en pintura para exteriores	N/A

1.3	Zonas comunes cubiertas	Taller de bicicletas	Pisos en concreto, muros y mampostería pañetada y pintada.	Un casillero con kit de herramientas básica para bicicletas y dos colgaderos con 12 ganchos.
		Kitchen room	Pisos en cerámica o similar, muros pañetados, estucados y pintados Techos en Drywall con iluminación tipo bala led	Mueble superior e inferior de cocina en aglomerado, mesón en quartzzone blanco y lavaplatos sencillo. Estufa 4 puestos a gas en superficie de vidrio y horno a gas. 4 Mesas en madecor y 16 sillas plásticas.
		Kids Playground	Pisos vinílico o similar	3 juegos infantiles y 2 juegos de destreza, 2 bancas, 2 mesas infantiles y 8 sillas infantiles
			Muros pañetados, estucados y pintados.	
			Techos en Drywall con iluminación tipo bala led.	
		Sala coworking	Pisos en cerámica o similar -Muros pañetados, estucados y pintados Techos en Drywall con iluminación tipo bala led	2 Mesa tipo junta 8 sillas 1 Mesa alta con 4 butacas para trabajo individual 1 cafetera de uso doméstico o similar

		Sauna	Pisos en madera o similar Muros en recubrimiento en madera y techos en recubrimiento en madera o similar	Equipo hidroneumático para sauna
		Turco	Pisos, muros y techos en cerámica o similar	Equipo hidroneumático para turco
		Cancha de squash	Piso: recubrimiento sintético Muros: La superficie de juego plano y uniforme. Cielo raso: Será continuo y uniforme Iluminación: luminarias de luz blanca fría. Ingreso: El acceso contará con una puerta en vidrio de seguridad y laterales del mismo material.	Sin dotación
		Gimnasio semidotado	Piso encauchado o vinílico o similar según diseño arquitectónico. Muros pañetados, estucados y pintados. Techos en Drywall con iluminación tipo bala led.	1 bicicletas 1 elípticas 1 caminadora 1 máquina multifuncional 4 colchonetas 4 pelotas de Pilates 1 espejo en la pared
		BBQ	Piso: enchapado o similar según diseño arquitectónico. Muros : En antepecho de 1,20 M de altura pañetados y pintados en color blanco.	1 Mesón en granito, lavaplatos en acero inoxidable, grifería alta, hornilla en hierro y pérgola metálica de acuerdo a diseño arquitectónico.
		Solárium	Zona social: Piso: enchapado o similar según diseño arquitectónico.	Sin dotación
			Muros: en antepecho de 1,20 M de altura pañetados y pintados en color blanco.	
	Zonas exteriores	Portería	Enchape porcelanato o similar. Cielo raso: Drywall Muros : Estucados y pintados	Mueble de recepción tipo counter o similar con mesón, una silla para vigilante, 1 baño con su dotación (sanitario + lavamanos + grifería de lavamanos)
		Shut de basuras	Enchape Cerámica o similar. Cubierta: en teja metálica Muros: Enchapados en cerámica y	

		pintados cuando aplique.	
--	--	--------------------------	--

1.3	Equipos especiales	Planta de suplencia eléctrica	Ubicada debajo de la cancha múltiple, provee para zonas comunales, equipo de bombeo, sótanos y puntos fijos.	Sin dotación
-----	--------------------	-------------------------------	--	--------------

Nota: El constructor se reserva el derecho de modificar algunas de las especificaciones por otras de calidad y precio similares o mejores.

No hacen parte de la entrega del inmueble los elementos utilizados exclusivamente para la **decoración o ambientación de las unidades modelo**, tales como: lámparas de sobreponer, pinturas con colores o texturas especiales, aparatos decorativos, muebles, tapetes, cortinas, persianas, protecciones adicionales, dilataciones en cielos rasos o cenefas decorativas, entre otros elementos móviles o de diseño ornamental.

Capítulo 4

USO Y CUIDADOS DE LOS ELEMENTOS DE LA VIVIENDA



4. USO Y CUIDADOS DE LOS ELEMENTOS DE LA VIVIENDA

Este capítulo tiene como finalidad brindar las orientaciones necesarias para el correcto uso, conservación y mantenimiento de los diferentes elementos que conforman su vivienda y las zonas comunes del conjunto. El cumplimiento de estas recomendaciones contribuye a prolongar la vida útil de los materiales, preservar la estética del inmueble y garantizar su adecuado funcionamiento.

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Toda vivienda, al igual que cualquier bien material, requiere mantenimiento periódico. Los materiales y acabados pueden sufrir desgaste por el uso, el paso del tiempo o la exposición ambiental.

El propietario es responsable de realizar las labores básicas de limpieza, conservación y mantenimiento preventivo, conforme a las recomendaciones que se describen a continuación.

Evite realizar modificaciones o intervenciones estructurales sin la asesoría técnica adecuada ni la aprobación de la administración del conjunto o de AVANZA PROPERTY S.A.S., según el caso.

4.1.1 MOVIMIENTOS NORMALES DE LA EDIFICACIÓN

Toda edificación, independientemente de su sistema constructivo, experimenta durante su vida útil una serie de movimientos y ajustes naturales derivados de procesos físicos propios de los materiales, tales como retracción, dilatación, contracción, asentamiento y variaciones térmicas.

Estos fenómenos son normales en cualquier construcción y no comprometen la estabilidad, seguridad ni habitabilidad del inmueble cuando se presentan dentro de parámetros técnicos aceptables.

Entre las manifestaciones más comunes se encuentran:

- Aparición de fisuras superficiales en muros, losas o cielos rasos.
- Microgrietas en puntos de encuentro entre materiales distintos (por ejemplo, concreto y mampostería).
- Dilataciones o leves separaciones en juntas constructivas.
- Crujidos ocasionales derivados de cambios de temperatura.
- Pequeñas variaciones en elementos de carpintería por efectos de humedad o temperatura.

Estas manifestaciones obedecen al comportamiento normal de los materiales frente a cambios climáticos, procesos de fraguado del concreto, asentamiento estructural y adaptación de la edificación a las condiciones ambientales del entorno.

Es importante precisar que:

- Las fisuras superficiales que no afecten elementos estructurales no constituyen falla estructural.
- Las microfisuras en acabados son consideradas normales dentro del proceso natural de estabilización de la edificación.
- Los ajustes menores en puertas o ventanas pueden presentarse durante los primeros meses posteriores a la entrega.

En caso de presentarse fisuras o manifestaciones que generen inquietud, el propietario podrá reportarlas a través del canal oficial de posventa para su evaluación técnica, con el fin de determinar si corresponden a un comportamiento normal o si requieren intervención bajo los términos de garantía aplicables.

El adecuado mantenimiento preventivo, la correcta ventilación de los espacios y el seguimiento de las recomendaciones contenidas en el presente manual contribuyen significativamente a la estabilidad y conservación de los acabados.

4.1.2 CONDENSACIÓN, HUMEDAD AMBIENTAL Y VENTILACIÓN

El municipio de La Mesa, Cundinamarca, presenta condiciones climáticas propias de una zona templada con niveles de humedad relativa que pueden variar a lo largo del año. Estas condiciones ambientales pueden generar fenómenos naturales de condensación al interior de las viviendas.

La condensación ocurre cuando el vapor de agua presente en el ambiente entra en contacto con superficies más frías, transformándose en humedad líquida. Este fenómeno puede manifestarse en:

- Vidrios y perfilería de ventanas.
- Muros con menor exposición solar.
- Cielos rasos.
- Esquinas o puntos con limitada circulación de aire.
- Interior de closets o espacios cerrados.

Es importante aclarar que la condensación no constituye una falla constructiva, sino un fenómeno físico derivado de las condiciones ambientales, la ventilación y los hábitos de uso del inmueble. Factores que pueden incrementar la condensación:

- Mantener puertas y ventanas cerradas durante largos periodos.
- Uso frecuente de duchas con agua caliente.

- Cocinar sin activar sistemas de ventilación.
- Obstruir rejillas o ductos de ventilación.

Para prevenir la acumulación de humedad y la posible aparición de moho, se recomienda:

- Ventilar diariamente la vivienda, abriendo ventanas al menos 20 a 30 minutos.
- Permitir circulación cruzada de aire.
- Evitar secar ropa en espacios cerrados sin ventilación.
- Mantener limpios y despejados los ductos y rejillas.
- Limpiar periódicamente superficies donde pueda acumularse humedad.
- En caso necesario, utilizar deshumidificadores en espacios con baja ventilación.

La aparición de manchas por condensación o moho derivadas de ventilación insuficiente, hábitos de uso o condiciones ambientales no será considerada defecto constructivo ni estará cubierta por la garantía, salvo que técnicamente se determine la existencia de una filtración proveniente de redes hidráulicas o fallas en impermeabilización.

En caso de duda, el propietario podrá radicar la solicitud correspondiente a través del canal oficial de posventa para su evaluación técnica.

El adecuado manejo de la ventilación y el control de la humedad son responsabilidades del propietario y constituyen una práctica esencial para la conservación de la vivienda.

4.2 RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO

ENCHAPES CERÁMICOS Y PORCELANATOS

Instrucciones de mantenimiento

Los enchapes de cerámica y porcelanato requieren una limpieza y mantenimiento periódico para conservar sus características y apariencia.

Para la limpieza habitual, se recomienda utilizar **agua y productos de limpieza suaves**, evitando elementos abrasivos, ceras, ácidos o productos que puedan deteriorar o manchar la superficie.

Las juntas o emboquillados también requieren cuidado y limpieza periódica. En caso de presentar deterioro, humedad o desprendimiento, se recomienda realizar su reparación oportunamente para evitar filtraciones o daños posteriores.

Para conservar adecuadamente los pisos, se recomienda:

- Evitar el uso de productos abrasivos o elementos que puedan rayar la superficie.
- No utilizar ceras, abrillantadores ni productos grasos que puedan alterar el acabado.
- Limpiar oportunamente cualquier líquido o sustancia que pueda generar manchas.

- Utilizar protectores en las patas de muebles y elementos que tengan contacto directo con el piso.
- Evitar arrastrar muebles u objetos pesados directamente sobre la superficie.
- Tener especial cuidado con juguetes, objetos metálicos, cables, piedras o partículas que puedan generar rayones.
- En accesos y terrazas, utilizar tapetes para reducir el ingreso de partículas que puedan afectar el acabado del piso.

Importante: Con el uso normal, los enchapes pueden presentar cambios leves en su apariencia, desgaste o variaciones propias del material. En caso de requerir el reemplazo de una pieza, se recomienda conservar algunas unidades de reserva, ya que una referencia, tono o acabado puede dejar de estar disponible con el paso del tiempo.

Cuando sea necesario reemplazar una pieza, es posible que existan **variaciones de tono, textura o apariencia** frente al material instalado originalmente. Estas diferencias son propias de los procesos de fabricación y de las condiciones de exposición y uso, por lo que no implican necesariamente un defecto del producto.

Recomendación: Para garantizar una adecuada conservación de los enchapes, siga las instrucciones de limpieza y mantenimiento indicadas para cada tipo de material y evite intervenciones o productos no recomendados por el fabricante.

- Realizar la limpieza con **pañños suaves, trapeadores o elementos no abrasivos**, utilizando agua limpia y productos adecuados para este tipo de superficie.
- Mantener el piso limpio y seco. En caso de derrames, se recomienda retirarlos lo antes posible para evitar manchas o marcas.
- Las sustancias que puedan generar pigmentación, como café, chocolate, tintas, grasas, aceites, vino, jugos, maquillaje y otros productos similares, deben limpiarse inmediatamente.
- **No utilizar Varsol, thinner, ceras, productos grasos ni sustancias ácidas o abrasivas**, ya que pueden afectar el acabado y apariencia de la superficie.
- Evitar dejar sobre el piso objetos húmedos o mojados durante períodos prolongados, ya que pueden generar marcas.
- No arrastrar muebles, herramientas u objetos que puedan producir rayones, fisuras o daños en las piezas.
- Procurar que los objetos pesados sean manipulados cuidadosamente para evitar golpes o deterioro del enchape.
- No colocar directamente sobre el piso elementos que alcancen altas temperaturas, ya que podrían generar manchas o afectar el acabado.
- Durante la realización de obras o adecuaciones posteriores, proteger adecuadamente la superficie. Se recomienda utilizar materiales diseñados para este fin y evitar cartón, papel periódico u otros elementos que puedan transferir manchas o generar rayones.

Limpieza y tratamiento de manchas

En caso de presentarse alguna mancha, se recomienda actuar de acuerdo con su naturaleza:

- **Manchas de agua o sarro:** utilizar un producto desincrustante o descalcificador apropiado para la superficie, siguiendo siempre las instrucciones del fabricante.
- **Manchas de cal:** aplicar el producto recomendado, dejar actuar durante unos minutos y posteriormente retirar con abundante agua.
- **Pintura:** retirar la mancha lo antes posible. Si requiere un producto específico para eliminarla, verificar previamente que sea compatible con el porcelanato.
- **Espuma o residuos de jabón:** utilizar productos suaves que permitan retirar los residuos sin afectar el acabado.
- **Manchas comunes:** pueden limpiarse con agua y un detergente suave. Para manchas más difíciles, puede utilizarse una solución de limpieza adecuada para porcelanato, evitando productos ácidos, abrasivos o que contengan componentes que puedan deteriorar la superficie.
- **Café, vino, frutas, yodo y tintes para el cabello:** limpiar inmediatamente la zona afectada utilizando agua tibia con jabón o un producto de limpieza suave.
- **Restos de alimentos y tinta:** retirar con un paño limpio y un detergente líquido de uso doméstico, evitando productos abrasivos que puedan afectar la superficie.
- **Manchas difíciles o de mayor persistencia:** aplicar una solución de agua tibia y jabón. Si es necesario, puede utilizarse una pequeña cantidad de bicarbonato mezclado con agua hasta obtener una pasta. Dejar actuar durante aproximadamente dos minutos y posteriormente retirar completamente con agua limpia.

Recomendación: Siempre se debe evitar frotar la superficie de manera agresiva y se recomienda probar cualquier producto de limpieza en un área poco visible antes de utilizarlo sobre toda la superficie.

GRIFERÍA Y SUPERFICIES CROMADAS

Recomendaciones de uso y mantenimiento

Para conservar en buen estado la grifería y sus acabados, es importante realizar una limpieza periódica y utilizar productos que sean compatibles con las superficies cromadas.

Durante los primeros meses de funcionamiento pueden presentarse pequeñas partículas o sedimentos provenientes de las redes de suministro. Si esto ocasiona una disminución en el flujo de agua, se recomienda retirar y limpiar los aireadores o filtros ubicados en las salidas de las griferías. Esta revisión puede realizarse aproximadamente cada tres meses o cuando se evidencie una disminución en el caudal.

Para la limpieza habitual:

- Utilice **agua y jabón neutro biodegradable**.
- Limpie la superficie con un paño suave o un cepillo plástico de cerdas delicadas.
- Enjuague bien y seque posteriormente con un paño limpio y suave.
- Evite productos abrasivos, ácidos, disolventes o sustancias que puedan deteriorar el acabado cromado.
- No utilice productos que contengan **hipoclorito de sodio o calcio**.
- No vierta grasas, residuos sólidos ni otros elementos por los desagües, ya que pueden generar obstrucciones.
- Evite forzar las manijas o mecanismos de apertura y cierre más allá de su recorrido normal.

Goteos en griferías

Con el uso habitual, los empaques y componentes internos pueden presentar desgaste. Cuando se evidencie un goteo, se recomienda revisar el mecanismo y realizar el cambio del empaque o componente que corresponda.

Este tipo de intervención debe ser realizada preferiblemente por **personal técnico calificado y familiarizado con la marca instalada**. Como medida preventiva, se recomienda efectuar estas revisiones periódicamente o cuando se detecte alguna anomalía.

Conexiones de lavamanos y lavaplatos

Si se presenta una fuga en los puntos de conexión, inicialmente puede verificarse el ajuste de las tuercas. Si el goteo continúa, se recomienda solicitar la revisión de un técnico calificado para identificar y solucionar la causa.

Sifones y desagües

Para evitar obstrucciones, es importante impedir el ingreso de residuos sólidos a los desagües. En caso de presentarse un taponamiento, deberá realizarse la limpieza del sifón y retirar los residuos acumulados.

Los cabellos, combinados con jabón, crema dental y otros productos de uso cotidiano, pueden formar acumulaciones que dificulten el paso normal del agua. Por ello, se recomienda realizar una limpieza preventiva de los sifones de manera periódica.

Recomendaciones importantes

Ante cualquier fuga, goteo u obstrucción, se recomienda **atender la situación oportunamente** para evitar afectaciones posteriores en muebles, pisos, muros u otros elementos del inmueble.

Asimismo, debe evitarse el uso indiscriminado de productos químicos, especialmente aquellos que contengan hipoclorito, sustancias corrosivas o agentes desengrasantes fuertes, debido a que pueden afectar tanto los componentes de las instalaciones como los sistemas de tratamiento de aguas.

Cuando el inmueble permanezca desocupado durante un período prolongado, se recomienda cerrar los registros de suministro de agua como medida preventiva.

Limpieza de superficies cromadas

Para mantener el acabado y brillo de la grifería:

- No utilice fibras metálicas, estropajos ni productos abrasivos.
- Para residuos de grasa, puede emplearse un producto suave y adecuado para superficies cromadas.
- Las manchas comunes pueden retirarse con agua y jabón neutro, secando posteriormente la superficie.
- En caso de manchas difíciles, utilice únicamente productos recomendados para acabados cromados y siga las instrucciones de uso.
- Para obstrucciones persistentes en los desagües, se recomienda solicitar la intervención de un técnico o personal especializado, evitando aplicar productos químicos que puedan deteriorar las tuberías.

APARATOS SANITARIOS

Recomendaciones de mantenimiento

Para la limpieza interior de los aparatos sanitarios, se recomienda utilizar jabón desinfectante biodegradable que no contenga hipoclorito de sodio ni de calcio. La limpieza puede realizarse con un cepillo plástico de cerdas suaves y esponjas que no generen rayones.

Evite los jabones granulados que contengan hipoclorito, productos químicos agresivos, sustancias abrasivas, líquidos cosméticos, esponjas ásperas o paños secos que puedan afectar el acabado de las superficies.

Cuando sea necesario limpiar el tanque sanitario, no utilice productos químicos que puedan deteriorar los componentes internos o las piezas de la grifería. De igual manera, no se recomienda introducir pastillas o productos de limpieza dentro del tanque, debido a que pueden deteriorar los empaques y componentes de las griferías.

No utilice productos de limpieza que contengan ácidos. Estas sustancias pueden afectar el acabado de porcelana de los aparatos sanitarios, deteriorar las redes sanitarias en PVC. El uso de este tipo de productos puede generar la pérdida de la garantía correspondiente.

Los muebles sanitarios fabricados en plástico requieren cuidados especiales, ya que su resistencia y comportamiento son diferentes a los de la porcelana. Para evitar rayones, pérdida de brillo o cambios de color, utilice únicamente productos de limpieza suaves y evite los desinfectantes de alta concentración.

No arroje residuos sólidos, materiales no orgánicos ni elementos que puedan generar obstrucciones a través de los desagües. Los costos derivados de una eventual obstrucción o de la necesidad de poner nuevamente en funcionamiento la red sanitaria podrán ser responsabilidad del propietario cuando se originen por un uso inadecuado.

Fugas en conexiones sanitarias

Si se presenta un goteo en las conexiones del aparato sanitario, revise inicialmente el ajuste de las tuercas terminales. Si la fuga persiste, solicite la intervención de personal calificado para realizar la revisión y el mantenimiento correspondiente.

Cualquier fuga identificada debe ser reportada oportunamente. Es importante atender estos eventos dentro de los tiempos establecidos para conservar la cobertura de las garantías.

VENTANERÍA Y DIVISIONES DE BAÑO

Para conservar adecuadamente las ventanas, retire periódicamente el polvo y la suciedad utilizando agua y elementos de limpieza suaves. Evite utilizar mangueras directamente sobre las ventanas, debido a que los sellos de la ventanería no están diseñados para recibir chorros de agua a presión. Esta práctica puede ocasionar deterioro en el estuco y en las pinturas interiores de la vivienda.

Las divisiones de baño requieren mantenimiento preventivo al menos dos veces al año. Revise especialmente las bisagras, manijas y demás elementos de fijación, con el propósito de evitar que se aflojen y puedan ocasionar el desprendimiento de las hojas o movimientos inadecuados.

Si observa filtraciones, movimientos anormales o alguna falla en los vidrios o herrajes, suspenda temporalmente el uso de la ducha y solicite una revisión técnica. La detección temprana permite corregir oportunamente los inconvenientes y prevenir daños mayores.

Los sellos de silicona instalados en ventanas y divisiones de baño deben revisarse periódicamente y renovarse aproximadamente cada seis meses, o antes si presentan deterioro. Esta actividad ayuda a prevenir filtraciones y problemas posteriores de humedad.

Las humedades relacionadas con la falta de mantenimiento o con sellos de silicona deteriorados después del periodo establecido podrán quedar excluidas de la garantía ofrecida por la constructora.

Las hojas, batientes y elementos corredizos de aluminio deben manipularse con cuidado. Estos componentes cuentan con mecanismos y seguros que pueden deteriorarse o romperse como consecuencia de golpes, uso inadecuado o ausencia de mantenimiento preventivo. Se recomienda realizar una revisión por personal calificado cada seis meses.

Verifique periódicamente que los topes de silicona destinados a recibir los vidrios permanezcan correctamente instalados. Con el paso del tiempo pueden desprenderse como consecuencia de las labores habituales de limpieza. Si el vidrio llega a golpear directamente contra el enchape, existe riesgo de rotura, situación que no se encuentra cubierta por la garantía de la constructora.

Para la limpieza de herrajes y accesorios utilice jabón suave neutro biodegradable y evite sustancias abrasivas que puedan producir rayones, deterioro o corrosión.

Los vidrios presentan determinadas tolerancias propias de su fabricación, manipulación e instalación. Por esta razón, pueden presentarse algunos rayones superficiales que no afectan su funcionamiento. Cuando un rayón no sea perceptible a una distancia aproximada de un metro y media, se considera una condición tolerable y no será objeto de cambio.

VIDRIOS Y ESPEJOS

Para mantener los vidrios en buenas condiciones es importante evitar golpes, rayones o esfuerzos concentrados sobre su superficie. A diferencia de otros materiales, el vidrio puede fracturarse de manera repentina cuando es sometido a determinadas tensiones o impactos

Después de utilizar la ducha, procure ventilar adecuadamente el espacio mediante la apertura de puertas y ventanas. Esto facilita la salida del vapor y reduce la acumulación de humedad sobre los espejos.

No coloque sobre los vidrios elementos como cintas adhesivas, adhesivos, pintura u otros materiales que puedan afectar su superficie.

Cuando se realicen trabajos de soldadura cerca de vidrios, estos deberán permanecer debidamente protegidos para evitar daños ocasionados por partículas o chispas.

Las observaciones relacionadas con rayones en espejos, ventanas o divisiones de baño serán atendidas únicamente cuando hayan quedado registradas en el acta correspondiente al momento de la entrega del inmueble.

Importante: durante la limpieza de los espejos debe evitarse que el agua o los productos de limpieza lleguen a la parte posterior. La humedad puede deteriorar la película reflectiva y afectar progresivamente el espejo.

PISOS

Los pisos de porcelanato se caracterizan por su facilidad de limpieza y mantenimiento. Para conservar sus propiedades y apariencia, utilice productos de limpieza suaves que no contengan aceites, grasas animales u otros componentes que puedan dejar residuos sobre la superficie.

Evite utilizar productos jabonosos que puedan generar acumulaciones o retener suciedad. Una vez realizada la limpieza, es importante retirar completamente los residuos del producto mediante un enjuague con agua limpia.

Para el mantenimiento habitual puede utilizar una solución de agua con un limpiador suave recomendado para porcelanato. Gracias a las características de este material, la suciedad puede retirarse fácilmente sin necesidad de emplear procedimientos agresivos.

No se recomienda utilizar ceras, abrillantadores ni productos oleosos, ya que pueden modificar el aspecto natural del porcelanato y dejar una película sobre su superficie.

Antes de lavar el piso, retire el polvo y partículas sueltas utilizando un cepillo de cerdas suaves, una mopa o aspiradora. Posteriormente, aplique una mezcla de agua y jabón neutro o limpiador especializado y déjela actuar durante algunos minutos. Finalmente, retire completamente el producto con agua limpia para evitar la formación de manchas o residuos.

Cuando se presenten manchas difíciles, actúe lo antes posible utilizando un producto específico para porcelanato. Aplique el limpiador directamente sobre la zona afectada y frote suavemente con una esponja o cepillo de cerdas suaves. Una vez terminada la limpieza, enjuague y seque completamente la superficie con un paño limpio.

MUEBLES EN MELAMÍNICO

Para conservar el funcionamiento adecuado de los muebles, se recomienda realizar como mínimo dos veces al año una revisión preventiva de bisagras, rieles, correderas, bisagras, conectores y sistemas de cierre. Estas revisiones permiten detectar oportunamente desgastes y mantener el correcto funcionamiento de puertas y cajones.

Las intervenciones sobre herrajes deben ser realizadas preferiblemente por personal capacitado. Los daños ocasionados por falta de mantenimiento, uso inadecuado o ausencia de revisiones preventivas podrán quedar excluidos de las garantías correspondientes.

Para la limpieza habitual utilice una bayetilla ligeramente húmeda y jabón neutro biodegradable. Después de limpiar, pase un paño limpio y preferiblemente blanco para retirar la humedad y dejar la superficie seca.

No utilice varsol, thinner, alcohol, disolventes ni sustancias similares, ya que pueden afectar el acabado del melamínico. Tampoco se recomienda aplicar ceras o productos abrillantadores para muebles.

Evite rayar las superficies utilizando elementos metálicos, lijas, cuchillos u objetos abrasivos, puesto que pueden deteriorar tanto el acabado como el material.

No coloque directamente sobre los muebles objetos excesivamente calientes ni elementos con restos de grasa o suciedad, ya que pueden ocasionar manchas o deteriorar las superficies.

Los utensilios de cocina, como ollas, vasos, platos o cubiertos, no deben almacenarse mojados o húmedos dentro de los muebles. La exposición permanente a la humedad puede afectar los materiales y generar deformaciones.

El uso incorrecto de la carpintería o la falta de mantenimiento preventivo y correctivo puede ocasionar daños que no estarán cubiertos por las garantías del proveedor o de la constructora.

Es recomendable mantener ventilados los muebles. Las variaciones importantes de temperatura pueden producir condensación en espacios cerrados y favorecer la aparición de humedad y hongos, afectando los elementos almacenados y las superficies internas. Este tipo de deterioro derivado de la humedad por falta de ventilación no se encuentra dentro de la cobertura de las garantías.

ESTUFA

Mantenga limpia la cubierta de la estufa y retire oportunamente los restos de alimentos, grasa y otros materiales. La acumulación de grasa o de elementos inflamables puede representar un riesgo y afectar el funcionamiento adecuado del equipo.

Si percibe olor a gas, cierre inmediatamente la válvula de suministro y ventile el espacio abriendo puertas y ventanas. No encienda ni apague interruptores, tomas de corriente o equipos eléctricos mientras exista presencia de gas. Para localizar una posible fuga puede utilizar agua jabonosa aplicada sobre las uniones.

Ante una situación de este tipo, comuníquese de inmediato con el servicio de atención correspondiente de la empresa suministradora de gas.

No utilice cuchillos, navajas ni objetos metálicos o punzantes para retirar residuos de alimentos de la superficie de la estufa, ya que podrían ocasionar rayones o daños.

Para conservar el acabado de la cubierta de vidrio templado, utilice una esponja o elemento de limpieza que no sea abrasivo.

El mantenimiento y operación del gasodoméstico deben realizarse siguiendo las recomendaciones establecidas por el fabricante en el manual del equipo. Se recomienda efectuar mantenimiento preventivo al menos una vez al año, utilizando personal autorizado o recomendado por el fabricante.

Ante cualquier falla o inconveniente con el gasodoméstico, comuníquese directamente con el proveedor o con el servicio técnico indicado en el manual de funcionamiento.

Evite golpear los bordes de la cubierta de vidrio de la estufa. Aunque el vidrio cuenta con características técnicas determinadas, un impacto fuerte en sus cantos puede ocasionar su fractura

CALENTADORES DE AGUA

Para realizar labores de mantenimiento sobre el calentador de agua, se recomienda contar con personal técnico especializado y autorizado, de acuerdo con las especificaciones y recomendaciones establecidas por el fabricante.

Las revisiones y mantenimientos deben efectuarse siguiendo las frecuencias indicadas en el manual del equipo, con el propósito de garantizar su funcionamiento seguro, eficiente y prolongar su vida útil.

Ante cualquier comportamiento irregular, fuga, ruido, falla de encendido o inconveniente relacionado con el calentador, suspenda su utilización cuando corresponda y solicite la revisión de un técnico autorizado.

MESONES EN MÁRMOL, GRANITO Y QUARTZONE

Los mesones instalados en la vivienda corresponden a materiales pétreos, entre los cuales se encuentran **mármol, granito y Quartzone**, de acuerdo con las especificaciones y acabados definidos para cada inmueble.

Por sus características y composición, estos materiales pueden presentar variaciones propias de cada pieza, tales como **tonalidades, vetas, texturas, patrones y pequeñas variaciones en su apariencia**. Estas condiciones son inherentes al material y no constituyen, por sí mismas, una deficiencia técnica.

Recomendaciones de uso, limpieza y mantenimiento

Con el fin de conservar adecuadamente los mesones y prolongar su vida útil, se recomienda:

- Limpiar la superficie regularmente con un **pañó suave o esponja no abrasiva**, utilizando agua y jabón suave o un producto de limpieza adecuado para este tipo de superficies
- Retirar oportunamente cualquier líquido, alimento, grasa u otra sustancia que pueda generar manchas.
- Evitar dejar sobre la superficie, durante períodos prolongados, sustancias que puedan alterar o manchar el acabado.
- Utilizar tablas de corte y elementos de protección para recipientes calientes, evitando realizar directamente sobre el mesón actividades que puedan deteriorar su superficie.

- Proteger los mesones durante trabajos posteriores de obra, pintura, adecuación o mantenimiento, evitando el contacto con polvo, residuos, pinturas, solventes u otros materiales.
- Realizar periódicamente las actividades de limpieza y mantenimiento recomendadas para conservar las condiciones del material.

No se deben utilizar productos abrasivos, esponjas metálicas, cepillos de cerdas rígidas, ácidos, solventes, thinner, productos altamente alcalinos, ni sustancias que puedan deteriorar, manchar, rayar u opacar la superficie.

Prevención de daños

Los mesones no están diseñados para soportar **cargas puntuales o esfuerzos para los cuales no fueron concebidos**. Por lo tanto, no se debe sentarse, pararse, apoyarse excesivamente ni colocar objetos de peso considerable sobre ellos.

Asimismo, se deberán evitar golpes, impactos, arrastres de objetos y cualquier acción que pueda ocasionar fisuras, fracturas, desprendimientos o deterioro del acabado.

Características y variaciones del material

Las diferencias de tonalidad, vetas, textura, porosidad, patrones o apariencia que puedan presentarse entre diferentes piezas o dentro de una misma superficie corresponden a las características propias de los materiales y a sus procesos de fabricación y/o transformación.

En consecuencia, estas variaciones naturales o propias del producto **no se consideran defectos de calidad ni constituyen, por sí mismas, una causal de garantía**.

Mantenimiento y garantía

El propietario deberá realizar las actividades de **limpieza, conservación y mantenimiento preventivo** de los mesones durante la vida útil del inmueble, atendiendo las recomendaciones generales indicadas en este Manual y, cuando corresponda, las instrucciones particulares del fabricante del material instalado.

Los daños ocasionados por **uso inadecuado, golpes, cargas excesivas, utilización de productos no recomendados, falta de mantenimiento, modificaciones o intervenciones realizadas por terceros** podrán estar excluidos de la garantía, de acuerdo con las condiciones establecidas para el inmueble.

Importante: El adecuado uso y mantenimiento de los mesones es responsabilidad del propietario y resulta fundamental para conservar sus características estéticas, funcionales y de acabado.

CERRADURAS Y HERRAJES

Para garantizar el adecuado funcionamiento y conservación de las puertas, cerraduras y herrajes de la vivienda, se recomienda hacer un uso cuidadoso de estos elementos y evitar acciones que puedan generar daños o desajustes.

- Evite mantener las puertas abiertas cuando existan corrientes de aire que puedan provocar movimientos bruscos o cierres inesperados.
- No cierre ni accione las puertas con fuerza excesiva, ya que esto puede afectar la hoja, las cerraduras, los herrajes y los elementos de fijación de los marcos.
- Cuando se presenten corrientes de aire, procure controlar el cierre de las puertas para evitar impactos que puedan deteriorar sus componentes.
- Realice periódicamente la revisión y mantenimiento de las cerraduras y herrajes, preferiblemente **dos veces al año**, mediante personal idóneo.
- Para la lubricación de las cerraduras, utilice únicamente productos apropiados para este tipo de mecanismos. **No se recomienda aplicar aceites o lubricantes líquidos**, ya que pueden afectar su funcionamiento. Se recomienda utilizar **grafito en polvo** o el producto indicado por el fabricante.

El adecuado uso y mantenimiento de estos elementos contribuye a conservar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Los daños derivados de golpes, cierres violentos, manipulación inadecuada o falta de mantenimiento podrán considerarse consecuencia del uso del inmueble y estar sujetos a las condiciones de garantía establecidas por el proveedor

A close-up photograph of a construction worker. The worker is wearing a red, white, and black plaid shirt. They are holding a bright yellow hard hat with their left hand. On their right hip, they wear a tan leather tool belt filled with various tools, including a red-handled screwdriver, a blue-handled screwdriver, and a pair of pliers. The background is blurred, showing a construction site with a brick wall and some equipment.

Capítulo 5

GARANTIAS Y SERVICIO DE POSVENTAS

CAPÍTULO 5. GARANTÍAS Y SERVICIO POSVENTA

5.1 OBJETIVO Y MARCO NORMATIVO

En **AVANZA PROPERTY S.A.S.** estamos comprometidos con brindar a los propietarios un adecuado acompañamiento durante la etapa posterior a la entrega del inmueble.

El servicio de garantía y posventa tiene como propósito atender y evaluar aquellas situaciones que puedan presentarse en la vivienda y que, de acuerdo con su naturaleza y origen técnico, puedan estar relacionadas con la construcción, los materiales o las instalaciones originales.

Para contribuir a la conservación y adecuado funcionamiento del inmueble, es importante que el propietario siga las recomendaciones de uso, cuidado y mantenimiento preventivo contenidas en este Manual del Usuario. Estas recomendaciones permiten preservar las condiciones de los diferentes elementos de la vivienda y facilitan la adecuada evaluación de cualquier eventual solicitud de garantía.

5.2 ALCANCE, CONDICIONES Y EVALUACIÓN DE LA GARANTÍA

Las garantías otorgadas por **AVANZA PROPERTY S.A.S.** comprenden aquellos defectos o fallas que, luego de la correspondiente evaluación e inspección técnica, se determine que tienen su origen en condiciones propias del proceso constructivo, en los materiales suministrados o en las instalaciones realizadas originalmente por la constructora, siempre que la solicitud se presente dentro del período de garantía aplicable.

Con el fin de brindar una atención objetiva y adecuada a cada solicitud, **AVANZA PROPERTY S.A.S.** tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- La fecha efectiva de entrega del inmueble, registrada en el Acta de Entrega y Recibo.
- La naturaleza, causa y origen técnico de la situación reportada.
- Las condiciones de mantenimiento y conservación del inmueble.
- La existencia o no de intervenciones, reformas, perforaciones o modificaciones realizadas con posterioridad a la entrega.
- La posible participación de terceros en el origen o desarrollo de la situación reportada.
- El cumplimiento de las recomendaciones de uso, cuidado y mantenimiento contenidas en el Manual del Usuario.

Cuando de la evaluación técnica se establezca que la situación reportada no corresponde a una condición cubierta por la garantía, **AVANZA PROPERTY S.A.S.** informará al propietario las razones correspondientes y, cuando aplique, los costos asociados a las labores de inspección, diagnóstico, reparación o mantenimiento que sean necesarias estarán a cargo del propietario.

5.3 ALCANCE Y VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS

Las garantías se establecen de acuerdo con la naturaleza, función y características de los diferentes componentes que conforman el inmueble.

Para facilitar su consulta, se presentan a continuación los principales grupos:

Estructura

La garantía relacionada con la estructura comprende los elementos que participan en la estabilidad y seguridad de la edificación, entre ellos cimentaciones, columnas, vigas, muros estructurales, losas y demás componentes estructurales.

El período de garantía establecido para estos elementos es de **diez (10) años**, contados a partir de la fecha de entrega del inmueble.

Instalaciones

Las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas y de gas cuentan con garantía frente a defectos constructivos o de instalación que puedan afectar su correcto funcionamiento.

El período de garantía establecido para estos componentes es de **un (1) año**, contado a partir de la fecha de entrega del inmueble.

Acabados y terminaciones

Los acabados comprenden, entre otros, pisos, enchapes, carpintería, ventanería, pintura, aparatos sanitarios, griferías y demás elementos suministrados y entregados como parte del inmueble.

La garantía para estos elementos tiene una vigencia de **un (1) año**, contado a partir de la fecha de entrega.

Equipos y elementos suministrados por terceros

Los equipos y elementos cuya garantía corresponda directamente a un fabricante o proveedor especializado se regirán por los términos, condiciones, coberturas y procedimientos establecidos por dicho fabricante o proveedor.

Nota: Los períodos de garantía se contabilizan desde la fecha de entrega del inmueble y no se modifican por períodos de desocupación, falta de uso, arrendamiento o ausencia temporal del propietario.

5.4 ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL INMUEBLE

El **Acta de Entrega y Recepción del Inmueble** es el documento mediante el cual se deja constancia de la entrega de la vivienda y de las condiciones visibles y perceptibles identificadas al momento de la recepción.

Con el propósito de que tanto el propietario como la constructora cuenten con un registro claro del estado inicial del inmueble, recomendamos realizar una revisión detallada antes de suscribir el acta.

Esta revisión puede incluir, entre otros:

- Acabados de pisos, paredes, cielos y pintura.
- Estado de vidrios, ventanas, puertas, cerraduras y carpintería en general.
- Integridad de aparatos sanitarios, griferías, muebles y mesones.
- Funcionamiento visible de tomas, interruptores y accesorios entregados.

Las observaciones relacionadas con elementos visibles que no hayan sido registradas en el Acta de Entrega se entenderán recibidas de conformidad con las condiciones observables al momento de la entrega.

Lo anterior no limita la posibilidad de reportar posteriormente aquellos defectos o situaciones que, por su naturaleza, no hubieran podido ser razonablemente identificados durante la inspección visual inicial.

5.5 ACOMODACIÓN DE MATERIALES Y COMPORTAMIENTO NORMAL

Después de la entrega, es normal que los inmuebles experimenten procesos propios de los materiales y sistemas constructivos, tales como asentamiento, secado, contracción, dilatación y acomodación, asociados, entre otros factores, a cambios de temperatura y condiciones propias de la edificación.

Como consecuencia de estos procesos pueden presentarse algunas manifestaciones superficiales, como microfisuras o fisuras en determinados acabados y elementos de mampostería no estructural.

Estas manifestaciones corresponden al comportamiento físico normal de los materiales y, por sí mismas, no implican necesariamente la existencia de un defecto constructivo ni una afectación de la estabilidad estructural.

Cuando se determine técnicamente que una situación requiere intervención y se encuentre cubierta por la garantía, **AVANZA PROPERTY S.A.S.** realizará la solución técnica que corresponda de acuerdo con las características del caso.

Restitución de acabados

En aquellos casos en los que el propietario haya instalado revestimientos, acabados o elementos decorativos diferentes de los entregados originalmente, la intervención de la constructora, cuando corresponda, estará orientada a restablecer el acabado estándar originalmente entregado.

Los costos relacionados con el desmonte, reposición o reinstalación de acabados especiales, de mayor especificación o de mejoras realizadas posteriormente por el propietario no estarán incluidos dentro de la garantía.

5.6 CONDICIONES PARA LA PROCEDENCIA DE LA GARANTÍA

Para facilitar la evaluación y atención de las solicitudes de garantía, es importante que el propietario tenga en cuenta las siguientes condiciones:

1. Destinar el inmueble al uso residencial previsto.
2. Realizar oportunamente los mantenimientos preventivos y correctivos que correspondan al propietario.
3. Presentar la solicitud de posventa dentro del período de garantía aplicable y tan pronto como sea posible después de identificar la situación.
4. Conservar, en la medida de lo posible, las condiciones del elemento reportado y evitar manipularlo, repararlo o intervenirlo directamente o por medio de terceros antes de la evaluación correspondiente.
5. Facilitar el acceso al inmueble al personal técnico encargado de realizar las inspecciones y, cuando corresponda, ejecutar los trabajos autorizados.

El cumplimiento de estas condiciones permite realizar una evaluación adecuada, identificar el origen de la situación reportada y determinar de manera objetiva la procedencia de la garantía.

5.7 SITUACIONES NO CUBIERTAS POR LA GARANTÍA

La garantía está destinada a atender situaciones cuyo origen corresponda al proceso constructivo, materiales o instalaciones originales, dentro de los términos establecidos.

Por esta razón, existen determinadas situaciones que, por su naturaleza u origen, no hacen parte de la cobertura de garantía, entre ellas:

- **Desgaste y envejecimiento natural:** deterioro progresivo asociado al uso, al paso del tiempo, a la exposición solar, a la humedad ambiental o a la pérdida natural de brillo y color de los materiales.
- **Mantenimiento insuficiente o inadecuado:** situaciones ocasionadas por la falta de limpieza, lubricación, sellado de juntas, cambio de empaques, limpieza de sifones u otras labores de conservación recomendadas.
- **Uso inadecuado o negligencia:** afectaciones ocasionadas por sobrecargas, impactos, manipulación forzada, utilización de productos químicos corrosivos o uso diferente al destinado para la vivienda.
- **Intervenciones posteriores a la entrega:** daños relacionados directa o indirectamente con perforaciones, regatas, demoliciones, reformas, remodelaciones o instalaciones realizadas después de la entrega.
- **Situaciones originadas por terceros:** afectaciones ocasionadas por contratistas particulares del propietario, técnicos de servicios públicos, administraciones de copropiedad o terceros.
- **Fuerza mayor o caso fortuito:** situaciones derivadas de eventos naturales o circunstancias imprevisibles, tales como sismos, vendavales, inundaciones, incendios u otros acontecimientos de esta naturaleza.
- **Modificación o reparación previa del elemento:** cuando un elemento haya sido desmontado, modificado o reparado previamente por el propietario o por terceros, será necesario evaluar técnicamente la incidencia de dicha intervención antes de determinar la procedencia de la garantía.

5.8 MODIFICACIONES NO AUTORIZADAS

Cualquier intervención o cambio realizado sin la aprobación técnica de **AVANZA PROPERTY S.A.S** invalidará la garantía del inmueble. Ejemplos:

- Derribo de muros, ampliaciones o perforaciones estructurales.
- Modificación de instalaciones eléctricas, hidráulicas o sanitarias.
- Sustitución de materiales o acabados que alteren las condiciones originales.
- Instalación de sistemas adicionales (aires acondicionados, techos falsos, divisiones, etc.) sin autorización técnica.

Estas acciones pueden comprometer la integridad estructural y la seguridad del inmueble, además de anular la garantías.

5.9 DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL PROPIETARIO

El propietario desempeña un papel fundamental en la conservación y adecuado funcionamiento de su inmueble.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- Realizar las actividades de mantenimiento recomendadas en el Manual del Usuario y en las periodicidades indicadas.
- Informar oportunamente cualquier fuga, filtración o anomalía técnica a través de los canales oficiales, procurando evitar que la situación pueda agravarse.
- Facilitar el acceso al inmueble en las fechas acordadas para realizar visitas técnicas o trabajos previamente autorizados.

El reporte oportuno de cualquier situación permite realizar una evaluación adecuada y, cuando corresponda, adoptar las medidas necesarias para evitar afectaciones adicionales.

Cuando la falta de atención oportuna de una situación genere un agravamiento comprobable del daño, la responsabilidad sobre las consecuencias adicionales será evaluada de acuerdo con el origen y las circunstancias particulares del caso.

5.10 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN POSVENTA

Con el propósito de brindar una atención clara y organizada, el proceso de posventa contempla las siguientes etapas:

1. Radicación de la solicitud

El propietario registra la solicitud a través del canal oficial correspondiente, proporcionando una descripción clara de la situación, su ubicación dentro del inmueble y, cuando sea posible, fotografías o videos que permitan conocer inicialmente el caso.

2. Evaluación e inspección técnica

La constructora revisará la información suministrada, programará una visita de inspección técnica para conocer directamente la situación reportada.

La realización de una visita tiene como finalidad evaluar técnicamente el caso y no implica, por sí misma, la aceptación de la cobertura de garantía.

3. Determinación de procedencia

Una vez realizada la evaluación correspondiente, **AVANZA PROPERTY S.A.S.** informará al propietario la procedencia o no de la solicitud, indicando, cuando corresponda, los fundamentos técnicos de la decisión.

Cuando la situación se encuentre cubierta por la garantía, se coordinarán las actividades necesarias para su atención y solución de acuerdo con las condiciones técnicas aplicables.

Compromiso de servicio

En **AVANZA PROPERTY S.A.S.** entendemos que la entrega de una vivienda representa un momento importante para cada propietario. Por ello, nuestro servicio posventa busca acompañar de manera responsable, clara y transparente cualquier situación que pueda presentarse durante el período de garantía.

Nuestro propósito es evaluar cada solicitud de manera objetiva, brindar información clara sobre su procedencia y, cuando corresponda, realizar las intervenciones necesarias de acuerdo con las condiciones y alcances establecidos para cada elemento del inmueble.

5.11 ALCANCE LIMITADO DE LAS REPARACIONES DE POSVENTA

Las intervenciones por garantía se limitarán estrictamente a la corrección del componente específico que presente la falla aprobada.

El servicio de posventa **no comprende bajo ningún concepto:**

- Cambios de diseño, remodelaciones o actualizaciones estéticas.
- Sustitución integral de componentes cuando la reparación puntual sea técnicamente viable.
- Reconocer los costos por acabados, materiales decorativos o especificaciones superiores instaladas por el propietario con posterioridad a la entrega.

5.12 CIERRE DEFINITIVO DE LA SOLICITUD

Una vez la Constructora registre en plataforma la solución correspondiente a una solicitud de posventa, el Propietario dispondrá de un plazo de quince (15) días hábiles para manifestar, a través del mismo portal, su conformidad o inconformidad con la atención recibida. Transcurrido dicho plazo sin respuesta por parte del Propietario se entenderá que la solución fue aceptada, considerándose resuelta a satisfacción. En consecuencia, la solicitud será cerrada automáticamente en el sistema, sin lugar a reclamaciones posteriores relacionadas con el mismo hecho.

Capítulo 6

NORMAS DE CONVIVENCIA, DERECHOS Y DEBERES



6. RESUMEN SOBRE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA, DERECHOS Y DEBERES CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL

El **Reglamento de Propiedad Horizontal** tiene como finalidad someter el conjunto al **Régimen de Propiedad Horizontal** establecido en la **Ley 675 de 2001**. En este documento se definen los aspectos esenciales para la adecuada administración, convivencia y uso de los bienes que conforman el conjunto residencial.

Entre sus principales objetivos se encuentran:

- Determinar los bienes de propiedad privada y los bienes de propiedad común del conjunto.
- Establecer la participación de cada copropietario en la copropiedad y el pago de las expensas comunes.
- Consagrar los derechos y obligaciones de los propietarios.
- Definir los órganos de administración y las disposiciones generales de la copropiedad.

6.1 CLASIFICACIÓN DE LOS BIENES

El Reglamento distingue dos clases de bienes:

Bienes Privados:

Corresponden a las unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva de cada copropietario, quien podrá ejercer plenamente su derecho de dominio, incluyendo la posibilidad de enajenarlos, hipotecarlos o gravarlos, conforme a la ley.

Bienes Comunes:

Son aquellos bienes que pertenecen de manera colectiva a todos los copropietarios. Su uso y goce son indivisibles e inalienables, y deben destinarse únicamente a los fines y usos comunes del conjunto, preservando su integridad y funcionalidad.

6.2.DERECHOS DE LOS COPROPIETARIOS

Los propietarios, en relación con sus bienes privados, pueden ejercer libremente los derechos de propiedad y dominio conforme a la normatividad vigente.

Respecto a los bienes comunes, tienen derecho a utilizarlos según su naturaleza y destino, siempre con moderación y respeto, sin afectar el uso legítimo de los demás copropietarios u ocupantes.

Asimismo, cada copropietario tiene derecho a:

- Participar con voz y voto en las Asambleas Generales de Copropietarios
- Presentar solicitudes y observaciones respetuosas a los órganos de administración sobre asuntos relacionados con la copropiedad.

6.3.OBLIGACIONES DE LOS COPROPIETARIOS

La copropiedad no solo confiere derechos, sino también **obligaciones y deberes** encaminados a garantizar la buena convivencia y el adecuado funcionamiento del conjunto.

Entre las principales obligaciones se destacan:

- Dar a las unidades privadas y bienes comunes la destinación establecida en el Reglamento de Propiedad Horizontal.
- Pagar oportunamente las cuotas ordinarias y extraordinarias de administración.
- Efectuar las reparaciones necesarias en su propiedad privada para evitar perjuicios o molestias a los demás copropietarios.
- Contribuir al cuidado, mantenimiento y correcto funcionamiento de las zonas comunes y de las instalaciones del conjunto.

6.4 PROHIBICIONES

El Reglamento de Propiedad Horizontal establece una serie de prohibiciones orientadas a preservar la armonía, la seguridad y la estética del conjunto.

En consecuencia, los copropietarios deben abstenerse de realizar cualquier acto que:

- Perturbe la tranquilidad o convivencia de los demás residentes.
- Afecte la salubridad, seguridad o presentación del conjunto.
- Desnaturalice el uso permitido de las zonas comunes o privadas.

Se invita a todos los propietarios a consultar el **Reglamento de Propiedad Horizontal** del conjunto para conocer en detalle las disposiciones aplicables.

6.5..ADMINISTRACIÓN PROVISIONAL

De acuerdo con el artículo 52 de la **Ley 675 de 2001**, una vez se haya construido y enajenado un número de bienes privados que represente al menos el **51% de los coeficientes de copropiedad**, cesará la gestión del **propietario inicial** (constructora) como **administrador provisional**. A partir de ese momento, la copropiedad tendrá la facultad de ratificarlo o designar un nuevo administrador.

Es fundamental que la administración entrante realice un **balance del estado general del conjunto**, incluyendo la revisión técnica, operativa y documental, así como la programación

mantenimientos preventivos requeridos para conservar las condiciones óptimas de la edificación, conforme a las recomendaciones de este manual.

Cabe resaltar que la falta de entrega formal del conjunto a la administración o interventoría designada **no exime** a la copropiedad de realizar los mantenimientos correspondientes. La omisión de estas actividades puede afectar la funcionalidad, durabilidad y valor de los bienes comunes.

6.6. ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA DEL MANUAL

El presente Manual del Propietario constituye un documento técnico-informativo que establece las condiciones de uso, mantenimiento, garantías y procedimientos aplicables al inmueble entregado por AVANZA PROPERTY S.A.S.

AVANZA PROPERTY S.A.S. se reserva el derecho de actualizar, modificar o complementar el contenido del presente manual cuando:

- Se presenten cambios en la normatividad vigente.
- Existan ajustes en especificaciones técnicas por mejoras constructivas.
- Se optimicen los procedimientos internos de servicio posventa.
- Se implementen nuevas tecnologías, sistemas o canales de atención.
- Se requiera aclarar disposiciones para una mejor interpretación del documento.

Las actualizaciones que no afecten las condiciones esenciales de la garantía legal ni los derechos mínimos establecidos en la normatividad colombiana podrán ser incorporadas sin necesidad de suscripción adicional por parte del propietario.

En caso de modificaciones sustanciales que impacten condiciones contractuales o derechos del consumidor, estas serán comunicadas oportunamente a los propietarios a través de los canales oficiales de la empresa.

La versión vigente del Manual del Propietario será aquella publicada en los medios oficiales de AVANZA PROPERTY S.A.S. y/o la entrega digitalmente al propietario.