

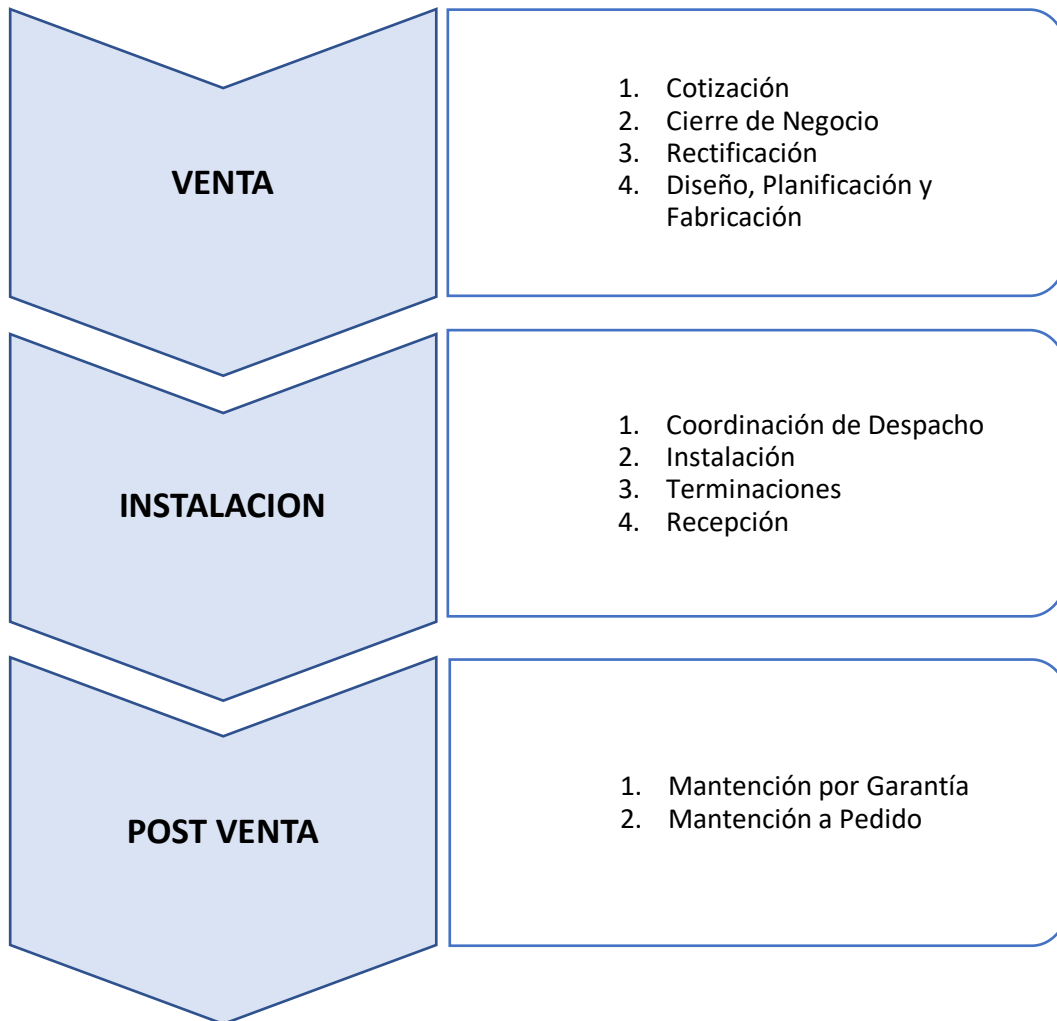


## Términos y Condiciones de Empresas WINKO SA (WINKO)

Estimado Cliente

El proceso de fabricación e instalación de Ventanas de PVC y el de fabricación e instalación de cristales templados y laminados es muy complejo. Por esto, Empresas WINKO SA, ha desarrollado este documento para explicar en detalle todos los pasos que deben darse para ser exitosos en cada proyecto, generando compromisos, coordinando a las partes, evitando malos entendidos y asegurando la calidad del producto.

### Proceso de Atención al Cliente



## VENTA

### 1. Cotización

Todo inicia con el contacto entre las partes. Se le solicita a los Clientes enviar plano o un detalle a mano con los elementos que quisiera cotizar. El vendedor asignado ingresará esa solicitud al software de diseño y calculará un presupuesto detallado por elemento y por dificultades de instalación. Adicionalmente, el vendedor podría estudiar soluciones alternativas que pudieran interesarle al Cliente y se lo cotizará como un nuevo presupuesto.

#### Términos y Condiciones

1. WINKO no tiene considerado el levantamiento del proyecto en terreno.
2. WINKO pide a los Clientes que envíen su proyecto con medidas por cada elemento y definiendo claramente el modelo y tipo de apertura. En muchos casos, se cotiza a partir de un plano de detalle de ventanas.
3. Se podría cotizar una “visita técnica” para asesorar al Cliente en su dirección, que de ser aprobada y pagada, determinará entonces la coordinación de una reunión en terreno para definir cada elemento a cotizar. El valor de una visita técnica será incluido como un abono en el presupuesto definitivo.
4. En WINKO las dimensiones siempre se administran en el siguiente orden: ANCHO x ALTO.
5. Toda cotización incorporará explícitamente cualquier aspecto adicional necesario para ejecutar el proyecto. Por lo tanto, si no está explícitamente detallado en la cotización, entonces no está considerado y, de ser necesario agregarlo, se cotizará como un adicional.
6. Toda cotización incorporará explícitamente cualquier aspecto que es necesario reforzarle al Cliente que WINKO no realizará.
7. En algunos casos, dado que se prioriza la velocidad de cotización por sobre la calidad del levantamiento de la información, el Cliente no detecta acciones que tienen costos adicionales, como por ejemplo, que ciertos elementos no caben en el ascensor y debe contratarse un equipo para subirlos por las escaleras. En otros casos, es necesario contratar una grúa para llevar un elemento a una cierta posición. Todos estos adicionales son detectados más adelante en el proceso de rectificación y deben ser cotizados como adicionales.
8. Existen adicionales que sólo pueden cotizarse una vez que se haya rectificado la obra, como revestimientos, accesorios especiales y cualquier elemento de terminación. Estos serán cotizados en un presupuesto adicional.
9. Perfiles especiales de remate de ventanas que se requieran y que no aparecen en el detalle presupuestado al Cliente, deben cotizarse adicionalmente.
10. WINKO recomienda el uso de termo paneles de seguridad en todas las ventanas de piso a cielo cumpliendo la norma 135-2 de la cámara de la construcción, pero es el Cliente quien toma esta decisión y responsabilidad.
11. Los cristales templados y especiales (cuya característica es entregar grados de eficiencia energética) pueden generar una reflexión visual diferente que los cristales crudos.  
Los clientes al contratar este tipo de producto declaran conocer y aceptar esta característica.
12. Las ventanas de corredera no son herméticas, por lo tanto se filtrará el ruido, el frío y el viento. WINKO instala felpa de “pelo largo” intentando minimizar el efecto de esos factores, pero aumentando el roce, por lo que se requerirá mayor fuerza para romper la inercia. Si el Cliente quisiera hacer más liviana la corredera, es posible solicitar que retiren todas o algunas felpas, pero condicionado a que empeorará el efecto ruido, viento y frío que afecta a la ventana.

13. WINKO recomienda especificar ventanas de abatir por sobre las ventanas de corredera, esto debido a que las ventanas de abatir poseen un doble contacto que maximiza la hermeticidad.
14. El Cliente acepta que los cierres de negocio con tiempo de anticipación y con rectificación más adelante, no aseguran que no haya quiebres de stock, porque WINKO sólo comprará los materiales requeridos al momento de revisar y validar la rectificación, pudiendo alguno de nuestros proveedores no cumplir con algún pedido y afectando los tiempos del trabajo.
15. El presupuesto estándar no considera revestimientos, a menos que sea solicitado por el Cliente especialmente. Normalmente, los revestimiento son estimados en obra al momento de instalar las ventanas y se genera un presupuesto adicional por este tipo de complemento estético.

## 2. Cierre de Negocio

El vendedor WINKO es el encargado de mostrarle al Cliente todas las opciones disponibles de modelos y colores de ventanas. El Cliente finalmente es el que define en detalle el tipo y color de cada elemento que encargará a WINKO para su fabricación e instalación. La aprobación por email o la firma del presupuesto, en conjunto con el pago, es la formalidad que se requiere para indicarle a WINKO que ha sido contratado por el Cliente para comprar los materiales, diseñar la hoja de corte, fabricar e instalar sus ventanas.

### Términos y Condiciones

16. El cierre del negocio es el acto en que el Cliente da su aprobación al presupuesto. Existen 2 formas de aprobar un presupuesto:
  - a. Presencial: El Cliente firma el presupuesto y el documento “Cierre de Negocio” y realiza el pago acordado.
  - b. Email: Si el Cliente no pudiera estar presencialmente al momento del cierre, entonces el vendedor firmará el presupuesto y cada una de las hojas del detalle de elementos, luego escaneará estas hojas y las enviará por email, junto al documento “Cierre de Negocio”. El Cliente responderá el email mencionado explícitamente que aprueba el presupuesto y deberá enviar un comprobante de pago con Tarjeta de Crédito o transferencia electrónica.
17. Con la aprobación del presupuesto y el pago realizado, el Cliente contrata a WINKO para que éste vaya a rectificar medidas, para que compre materiales, para fabricar las ventanas y para coordinar la instalación en la dirección entregada por el Cliente. En este acto, los elementos a fabricar pasan a ser reconocidos como propiedad del Cliente. El cierre del negocio es un requisito para poder rectificar y fabricar.
18. Con la aprobación del presupuesto, el Cliente acepta los términos y condiciones que WINKO ha definido con el objetivo de minimizar los malos entendidos y cumplir el compromiso tomado.
19. Es requisito de la aprobación del presupuesto que el Cliente identifique con nombre y RUT a las personas o empresas que participarán como pagador y Cliente a facturar.
20. Cada negocio cerrado tendrá asignado un número único llamado ID, lo que permitirá conectar los elementos a fabricar e instalar con la dirección de la obra y con la factura y el pago, aunque estos últimos sean de distintos RUT.
21. El Cliente acepta que todos los RUT, tanto del firmante del presupuesto, del RUT que paga, del RUT al que se factura, todos son codeudores solidarios del ID.
22. Los medios de pago habilitados son:
23. Pago con cheques a plazo: Si el cierre del negocio es presencial, se reciben 3 cheques y se le pide al Pagador que firme un documento adicional que reconoce al firmante y lo considera codeudor solidario



de los documentos que está entregando como pago y lo relaciona con el número del negocio (ID). 40% contado contra presupuesto firmado, 30% cheque a 30 días ( documentado al momento de contratar la fabricación), 30% cheque a 60 días (documentado al momento de contratar la fabricación). Las fechas de pago son independientes del estado de la obra.

24. Tarjeta Crédito: WINKO ha habilitado para todos los Clientes el pago en 6 cuotas precio contado, pagando con máquina Transbank o a través de WebPay que se ha habilitado para Clientes WINKO.
25. El Cliente declara que autoriza para que en caso de simple retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente documento, sus datos personales y los demás derivados del presente documento puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados a terceros sin restricciones, a través de cualquier base de datos o sistema de información comercial.
26. EL negocio debe estar 100% documentada para que pueda entrar a producción y coordinar la fecha de instalación. De no ser así la obra se mantendrá detenida hasta contar con el pago.

### 3. Rectificación

WINKO envía a un experto a medir cada elemento y a detectar posibles dificultades que no podían ser previstas en la oferta comercial. En algunos casos, es necesario cotizar adicionales que no se conversaron al momento del cierre. También hay casos en que aparece una dificultad por factibilidad, que obliga a redefinir la ventana o su apertura, por motivos de seguridad, obstáculos o por problemas de operación normal del elemento. En el proceso de rectificación se termina de definir completamente la solicitud del Cliente a WINKO, cualquier cambio que ocurra después de este proceso, es probable que obligue al Cliente a cotizar adicionales.

#### Términos y Condiciones

27. **IMPORTANTE:** La rectificación es el proceso donde se toman las decisiones finales para definir las características específicas de sus ventanas y será la información que se enviará a fábrica para que sean confeccionadas.
28. Es estrictamente necesario que el Cliente esté presente el día de la Rectificación. De no ser posible deberá de designar formalmente a alguien que lo remplace en la toma de decisiones. Al designar una persona, el Cliente lo está habilitando para realizar cambios en el presupuesto, los cuales se utilizarán para fabricar sus ventanas.
29. Durante el proceso de rectificación, podrían verificarse cobros adicionales por conceptos de izaje, alzamiento y otros que no se hayan considerado en el presupuesto.
30. Cualquier cambio que no requiera recotizar el proyecto y volver atrás al proceso de cotización, será firmado en la rectificación final, ya sea por el Cliente o por la persona que éste defina y será la información oficial para ingreso a fábrica.
31. Si al momento de rectificar, existen elementos que no estén en condiciones de ser rectificadas, el proceso se detendrá de inmediato, quedando a la espera de una decisión del Cliente que nos permita seguir adelante.
32. Alternativas en caso de haber elementos que no se puedan rectificar:
  - a. Comprometer medidas (sin costo), El mismo día de la rectificación se puede comprometer medidas con el Supervisor y deberá quedar escrito en Rectificación. Las medidas que allí queden escritas y firmadas serán las validadas por WINKO, por tanto el Cliente es responsable de revisarlas. La segunda opción es que sean enviadas por correo y se considerara como fecha de rectificación el día que envíe las medidas.

- b. Etapas: En caso que el Cliente quiera enviar las medidas por correo, pero no quiera atrasar la fabricación de las que ya se tomaron, existe la Opción de dividir en etapas con costos asociados a un nuevo despacho.
  - c. Nueva Rectificación: Coordinar nueva fecha de Rectificación de rasgos pendientes (con costo adicional), en este minuto Cliente deberá definir si quiere separar en etapas la obra o si se trabajará en una sola, dependiendo de esta decisión se generaran cobros adicionales ya que será necesario un nuevo despacho.
33. La fecha de rectificación definitiva será la fecha en que el 100% de los elementos ha sido rectificado o la fecha en que el Cliente define el 100% de los elementos y sus dimensiones para fábrica.
34. Una vez que la rectificación es concretada se envía un correo con dicha información para que el Cliente tenga de respaldo, es responsabilidad del Cliente revisar dicha información ya que en ella se encuentra el Color de PVC, Color de Manillas, aperturas, características de los Cristales, etc. detalles con los cuales se procederá a fabricar sus ventanas.
35. **IMPORTANTE:** El proceso de fabricación considera esperar 24 horas a contar del envío del correo, antes de iniciar la planificación. Por tanto, el Cliente dispone de este tiempo para hacer cambios al presupuesto. Pasado este tiempo, se procederá a iniciar el proceso de fabricación según lo comprometido en Rectificación y cualquier cambio tendrá que revisarlo con su Ejecutivo comercial ya que tendrá costos asociados.
36. Solo cuando el 100% de los elementos ha sido rectificado y no hay casos por evaluar ni recotizar, entonces deben contarse 25 días hábiles para estimar la fecha probable de instalación.
37. Una vez terminado el proceso de rectificación, en caso de que el Cliente se arrepienta de haber aprobado el negocio, WINKO descontará los gastos administrativos y de rectificación y revertirá el negocio de la misma forma en que se cerró. Entonces, se realizará una Nota de Crédito por la diferencia a favor del Cliente y se devolverán los montos de la misma forma en que se pactaron:
- a. Pago con cheques: se devolverán los cheques a plazo que no hayan sido cobrados y se transferirá cualquier diferencia a favor del Cliente.
  - b. Pago con Tarjeta de Crédito: se intentará anular la operación, previo pago del Cliente de los gastos ya incurridos por WINKO. Sino se devolverá al Cliente el dinero en las mismas fechas y montos de cuotas menos el interés pagado a Transbank.
  - c. Pago con transferencia: se devolverá el monto a favor del Cliente vía transferencia.

#### **4. Diseño, Planificación de Materiales y Fabricación**

##### **Diseño de Hoja de Corte**

Luego de haber rectificado la obra, WINKO encarga a un diseñador industrial la tarea de diseñar cada ventana en un software de producción que nos permite desarmar en múltiples piezas cada elemento contratado por el Cliente.

##### Términos y Condiciones

38. Los productos exhibidos en nuestros showrooms no necesariamente corresponden 100% a los códigos cotizados a cada Cliente, pero todos han sido evaluados y cumplen con la calidad WINKO.
39. WINKO se reserva el derecho a definir el herraje a utilizar. En ambiente salino (playas), es necesario incorporar herrajes de mayor protección contra la corrosión, como los herrajes lacados, galvanizados, cincados, anodizados, etc. Esta especificación debe ser explicada y ofrecida por el vendedor al Cliente,

porque tiene costos mayores. Pero al especificar un herraje de mayor protección contra la corrosión no se logra retardar la corrosión si es que no existe el compromiso del Cliente de realizar un mantenimiento periódico y exhaustivo de los herrajes, como por ejemplo engrasando o aceitando los elementos metálicos.

40. WINKO se reserva el derecho a definir separadores de termopanel de color y espesor más adecuados para cada elemento.
41. WINKO se reserva el derecho de alternar entre termo paneles 4-12-4 y 5-10-5, siempre con el objetivo de cumplir y superar las Normas Chilenas NCH135 y NCH345 procurando velar por la seguridad tanto del Cliente como de nuestros trabajadores.
42. WINKO ha definido para su modelo de Corredera de dos hojas móviles:
  - a. Manillas para ambas hojas activas
  - b. Manilla para hoja activa y cierre pasivo para hoja pasiva.
43. Cuando la hoja de corredera excede del peso estándar, es necesario especificar un carro especial (marca Pabose), aumentando el costo del presupuesto.

### **Planificación de Materiales**

Con el despiece claro de los requerimientos de las ventanas del Cliente, WINKO crea órdenes de compra para cada pieza, a cada proveedor y empieza el seguimiento diario para contar con los materiales en bodega antes del momento en que se requerirán en el proceso de producción o en el proceso de instalación. Cada pieza y material utilizado en las ventanas, son de distintas procedencias y variados proveedores, por lo que no siempre es posible mantener inventarios de seguridad de algunos elementos.

#### Términos y Condiciones

44. Estamos siempre atentos a custodiar el estándar WINKO y el compromiso con nuestros Clientes es velar por la entrega de productos de calidad mundial que cumplen ese estándar. WINKO permanentemente busca en diferentes partes del mundo a fabricantes de perfiles, herrajes y accesorios que le den confianza y que cumplan los mayores estándares de la industria.
45. Si alguno de estos proveedores de confianza fallan en la entrega, WINKO considerará para su obra, una solución alternativa con perfilería y/o herrajes equivalentes, evitando afectar los tiempos de su obra.
46. En caso de quiebre de stock de algún insumo necesario y que no se encuentre un sustituto de calidad en el mercado, WINKO inmediatamente avisará al Cliente para que éste decida si esperar o si prefiere redefinir el elemento para cumplir con los plazos.

### **Fabricación**

La planta productiva recibe una orden de fabricación una vez que se ha definido el 100% de los elementos del proyecto y sólo cuando se han cumplido los protocolos de cierre del negocio. Por lo tanto, el proyecto no ingresará a fábrica si tiene firmas pendientes, elementos no definidos y/o pagos pendientes no acordados con el Cliente.

#### Términos y Condiciones

47. WINKO ha invertido en software y maquinarias de nivel mundial que permiten automatizar procesos, asegurando la calidad de armado y el cumplimiento oportunos de fechas.
48. Los elementos contratados con pintura son subcontratados por WINKO a proveedores externos. Por esto, estos elementos tienen una complejidad adicional y demoran más, aproximadamente 10 días hábiles adicionales.

49. Los cristales que utiliza WINKO cumplen las normas chilenas NCH 132, 133, 134 y 135, de Clasificación, características físicas, espesores, tolerancias, transmisión de luz y energía, resistencia a temperaturas extremas y humedad, rotura por flexión e impacto, planicidad, arquitectura de seguridad, inspección visual, resistencia a las llamas, entre otros.
50. Las ventanas que fabrica WINKO son consideradas “Green”, debido a que los perfiles de PVC utilizados son libres de plomo.
51. Los Termopaneles que utiliza WINKO son fabricados en un proceso que reutiliza el agua y reconvierte el polvo de vidrio en arena no contaminante.
52. La Ventanas que fabrica e instala WINKO cumplen con:
  - a. Normas chilenas
    - i. NCH 446, 447, de clasificación y arquitectura de puertas y ventanas,
    - ii. NCH 2496, de instalación en Obra
  - b. Normas internacionales:
    - i. In-Process Testing:
      1. Appearance – ISO: 105-A01,
      2. Dimensions – ISO: 12608-2003,
      3. Distortions – ISO: 12608-2003,
      4. Colour & Gloss – ISO: 7724-3
    - ii. Appearance Tests:
      1. Surface Flatness – ISO: 12608-2003,
      2. Mass per unit length – ISO: 12608-2003,
      3. Bending – ISO: 12608-2003
    - iii. Heat Performance Tests:
      1. Heat Revision – DIN EN: 479,
      2. Heat Deformation – DIN EN: 478,
      3. Vicat Softening Temperature – DIN EN: 306,
      4. Flammability Test\* – UL-94,
      5. Cold Impact @-10C – EN: 477
    - iv. Ageing Test: Xenon Arch Test\* – DIN EN: 513
    - v. Mechanical Tests:
      1. Charpy Impact Test – ISO: 179-1/1,
      2. Corner Weld Strength – DIN EN: 514,
      3. Tensile Strength\* – ISO: 527,
      4. Flexural Modulation\* – ISO: 178
    - vi. Casement Windows:
      1. Air Infiltration Test\* – BS EN 12207:2000,
      2. Static Water Penetration Test\* – BS EN 12208:2000,



3. Resistance to Wind Load\* – BS EN 12210:2000

vii. Sliding Windows:

1. Air Infiltration Test\* – BS EN 12207:2000,
2. Static Water Penetration Test\* – BS EN 12208:2000,
3. Resistance to Wind Load\* – BS EN 12210:2000

53. Una vez que el proceso de fabricación está iniciado, ya no podrá ser sacado de la línea productiva. Por lo tanto, en caso de que el Cliente se arrepienta de haber aprobado el negocio, WINKO descontará los gastos administrativos, de rectificación, costo de materiales y gastos de fabricación incurridos hasta el fin de la fabricación y revertirá el negocio de la misma forma en que se cerró. Entonces, se realizará una Nota de Crédito por la diferencia a favor del Cliente y se devolverán los montos de la misma forma en que se pactaron:
- a. Pago con cheques: se devolverán los cheques a plazo que no hayan sido cobrados y se transferirá cualquier diferencia a favor del Cliente.
  - b. Pago con Tarjeta de Crédito: se intentará anular la operación, previo pago del Cliente de los gastos ya incurridos por WINKO. Si no se devuelve al Cliente el dinero en las mismas fechas y montos de cuotas, restando el interés pagado a Transbank.
  - c. Pago con transferencia: se devolverá el monto a favor del Cliente vía transferencia.
54. En caso de cancelar la instalación, una vez que se hayan ajustado los montos, el Cliente podrá retirar sus ventanas una vez terminado el proceso de fabricación o podrá solicitar su despacho dentro de Santiago. WINKO otorgará al Cliente bodegaje gratis por 30 días, en espera del retiro de los elementos. Al cumplirse ese plazo, el Cliente faculta a WINKO para que decida el destino de esas ventanas sin costo para ambas partes y ratifica que las ventanas ya no son de su propiedad.

## INSTALACION

### 5. Coordinación de Despacho

El área logística está a cargo de enviar todos los elementos en la “fecha de inicio de obra” coordinada con el Cliente. Esta labor no es perfecta y está afectada por factores externos como los accidentes y tacsos en las vías o como el clima, porque no es posible despachar con lluvia.

#### Términos y Condiciones

55. Una vez fabricados los elementos, el área de instalaciones tomará contacto con Ud. para coordinar la fecha de inicio de la obra, fecha en que debemos despachar los elementos a la dirección definida.
56. Los elementos pueden dañarse en la manipulación, transporte e instalación, por lo que WINKO ha definido un sistema de pedido interno para reponer cualquier elemento que sea dañado en los tiempos más cortos que la fabricación lo permita. Se le pide al Cliente que tenga paciencia cuando uno de estos eventos ocurra y que confíe en que la instalación no terminará hasta que WINKO no haya solucionado cada problema que se haya generado durante el proceso.
57. Todos los presupuestos WINKO consideran despacho dentro de la Región Metropolitana. Cualquier ubicación fuera de esa zona, tendrá un costo adicional.





## 6. Instalación

### Preparación

La obra se inicia cuando se reciben en la dirección los elementos necesarios, Ventanas fabricadas, Termopaneles, Cristales y materiales de instalación, entre otros. Los instaladores asignados debieran llegar a la obra durante esa jornada o a la mañana del día siguiente para iniciar el procedimiento de instalación.

### Instalación

Cada obra tiene asignada un supervisor, quién será responsable de contratar un instalador apropiado y dar seguimiento a su trabajo. El instalador asignado tiene la misión de dejar las ventanas instaladas, ajustadas, balanceadas, acercándose a las mejores prácticas de la industria. No siempre es necesario que el supervisor vaya a la obra. En algunos casos, a pedido del Cliente, se realiza una reunión con el supervisor en terreno para revisar el trabajo.

El proceso de Instalación es el más complejo de los procesos que WINKO debe administrar, es considerado una "obra menor", pero absolutamente invasiva, sucia y con materiales de construcción. Es recomendable explicar al Cliente el escenario que vivirá antes de comenzar, porque no todos los Clientes tienen experiencia con obras de este tipo, con múltiples escenarios, en algunos casos se deben desinstalar ventanas antiguas, apareciendo a veces problemas ajenos al ámbito del instalador y que podrían detener el proceso hasta que el Cliente asegure las condiciones para poder realizar la labor contratada. Algunos ejemplos, cables empotrados, cañerías, fierros, vigas, pilares empotrados o no visibles antes de iniciar el proceso, muros en mal estado, etc. Cada vez que ocurre alguno de estos eventos, es necesario que el Cliente tome decisiones para continuar la obra.

### Términos y Condiciones

58. Esta labor es considerada un "obra menor", muy invasiva, que ensucia y desordena.
59. WINKO necesita de la máxima colaboración del Cliente para poder ejecutar la tarea de instalar ventanas.
60. El Cliente deberá habilitar los espacios de tal forma de facilitar el trabajo del personal WINKO ya que se trata de elementos frágiles y delicados, cuya maniobra es compleja y muchas veces peligrosa. Esto es: Retirar adornos, impedir que extraños se acerquen (mascotas, niños menores, etc.). cortinas, despejar áreas de trabajo, etc. Si ocurriera cualquier accidente que afecte pisos, muros, muebles, luminarias, televisiones, cerámicas, entre otros, el Cliente acepta que es el riesgo de realizar una obra invasiva y que WINKO no es el responsable de reponerlos si se dañan.
61. WINKO requiere para instalar rasgos nivelados y aplomados. Es responsabilidad del Cliente reparar o afinar rasgos. Cuando esto no ocurre, las ventanas trabajaran y se acomodarán al rasgo, ocasionando problemas de ventanas pesadas o descuadradas. Los Clientes podrían pensar que la ventanas quedó mal fabricada o instalada y reclamarán a Post Venta.
62. El instalador podría rechazar el inicio del trabajo si no están las condiciones mínimas de rasgos cumplidas para instalar con calidad.
63. WINKO podría ser contratado para desinstalar las ventanas antiguas de la propiedad. En ese caso, el Cliente acepta que las ventanas antiguas podrían romperse y no es responsabilidad de WINKO que no sean extraídas todas en perfecto estado.
64. Si al momento de desinstalar aparece una viga o un pilar dentro del rasgo, entonces la obra quedará detenida hasta que el Cliente decida qué hacer, pudiendo contratar a alguien para que elimine esa pieza o redefiniendo el elemento para incorporar ese pilar o viga.

65. La colaboración resistente de una ventana o cerramiento es “despreciable” para efectos de cálculo estructural de una edificación. Se asume que los rasgos tanto en su estructura como en su detalle arquitectónico son de responsabilidad del Cliente. Por lo tanto, si se cae el muro o parte de él al desinstalar las ventanas antiguas, es exclusiva responsabilidad del Cliente.
66. Si la operación requiere perforar los muros, entonces el Cliente libera a WINKO de cualquier responsabilidad por daños en cables eléctricos, telefónicos o de cualquier otra índole, o daños a las cañerías de agua o gas internas.
67. En algunos casos es esperable que el instalador modifique, corrija, pinte, estuque, corte, doble y/o perfore algunos materiales y/o elementos para cumplir su objetivo de dejar instaladas las ventanas y termopaneles en su posición asignada.
68. WINKO podría desinstalar sensores de alarmas, pero no los reinstalará.
69. WINKO podría desinstalar otros elementos que el Cliente no haya desinstalado anticipadamente, pero no reinstalará ni responderá por daños de muros, cortinas, lamparas empotradas, etc.
70. El proceso de instalación considera sólo sellos externos, pudiendo postergarse el sellado por motivos de fuerza mayor, quedando pendiente la terminación. WINKO en algunos casos y a pedido del Cliente especifica sello interno y lo agrega al presupuesto.
71. La operación de desinstalación de ventanas existentes podría generar algunos daños que no quedarán cubiertos por el presupuesto estándar, como son rasgos deteriorados, ralladuras o saltaduras de pintura, trizados en muros, rompimiento de muros, entre otros.
72. Si el presupuesto indica \$0 en Flete, Retiro y Disposición de Ventanas Desinstaladas, entonces no incluye este ítem.
73. En el evento de encontrar problemas para izar los elementos al lugar de destino, el vendedor recibirá la solicitud de evaluar si es necesario contratar grúas o huinches para llegar al destino. Los presupuestos inicialmente no incluyen esta evaluación, por lo que deberá costearse a parte cualquier grúa o huinche que se requiera.
74. El izaje o Alzamiento no considera Grúas, Ventosas, Teclé o Huinche.
75. De ser requerida la contratación de una grúa o se requiere la instalación de un huinche, el Cliente deberá conseguirse los permisos municipales que se requieran o permisos de la comunidad para poder realizar esta labor.
76. El tiempo que demora la instalación es impredecible, porque cada obra tienen distintas complejidades, como son, elementos embutidos, remates y terminaciones, muros frágiles, dificultad de izaje, dificultad de acceso, dificultad de acopio, espacio para trabajar libre de obstáculos, entre otros.
77. Una vez que las ventanas y/o cristales están instalados, el Cliente es responsable de velar por la protección de éstos mientras dure la obra y obviamente también después de recepción.
78. A pesar de las complejidades, el espíritu WINKO es intervenir cada obra por el menor tiempo posible, por eso es que cada instalador es remunerado por elemento instalado, para que su motivación sea entrar y salir lo más rápido posible de cada obra.
79. En caso de ocurrir cualquier imprevisto, como rotura de cristales, perfiles, junquillos, herrajes, etc, el instalador dejará instalado el elemento y generará una solicitud de reposición para volver a terminar el elemento y dejarlo en el estándar requerido.
80. En caso de necesitar contactarse con alguien del área de Instalaciones, no es recomendable comunicarse por teléfono, pueden perderse los llamados y además las personas podrían estar concentradas en otras obras al momento de recibir su llamado. Es preferible que el Cliente “deje un ticket” a través de la página web: <http://www.winko.cl/instalacion-en-curso/> o que escriba un email a : [instalaciones@winko.cl](mailto:instalaciones@winko.cl).

## 7. Terminaciones

Una vez que se han instalado todos los elementos del Cliente, empieza un proceso más fino, menos invasivo, llamado terminaciones, el que busca asegurar la calidad del producto instalado. Si el Cliente tiene dudas o detecta algo, siempre puede ayudar al supervisor, mostrándole los elementos que le parecen fuera de norma. Las principales tareas que se realizan en este estado son: cambios de termopaneles quebrados en el proceso, cambio de herrajes y carros, sello exterior con silicona, ajuste de refuerzos internos, regulación de manillas, balanceo de cristales, entre otros.

### Términos y Condiciones

81. La Obra no ha terminado hasta que las Terminaciones no se hayan eliminado.
82. Es probable que pasen varios días sin que la obra sea visitada por el supervisor o por el instalador. La explicación es que están esperando que las fabricas o los proveedores entreguen el producto a reemplazar y deben coordinar una fecha para ir nuevamente a la obra.
83. Es normal que las manillas tengan un pequeño juego. Pero siempre el Cliente puede solicitar que se regulen como parte de la terminación.
84. En caso de necesitar contactarse con alguien del área de Instalaciones, no es recomendable comunicarse por teléfono, pueden perderse los llamados y además las personas podrían estar concentradas en otras obras al momento de recibir su llamado. Es preferible que el Cliente “deje un ticket” a través de la página web: <http://www.winko.cl/instalacion-en-curso/> o que escriba un email a : [instalaciones@winko.cl](mailto:instalaciones@winko.cl).

## 8. Recepción

El proceso de recepción final está definido para que el Supervisor haga la entrega formal de la obra terminada al Cliente. El supervisor recibirá de parte del instalador un estado de avance de obra y, sólo irá a recepcionar, cuando considere que la obra está “terminada”. Es muy importante la firma del Cliente aceptando el término de la obra, porque desde ese momento es que se activan las garantías ofrecidas por WINKO.

### Términos y Condiciones

85. El supervisor asignado, tiene como misión entregar la obra al Cliente.
86. La recepción final es un documento que el Cliente firma aceptando la entrega de la obra y activando la garantía.
87. También es una oportunidad para presentarle al Cliente el área Post Venta, equipo de personas que será responsable de atender al Cliente en el futuro, si fuera necesario.
88. Sin recepción final, no es posible darle atención de Post Venta con garantía a los Clientes.
89. Entendiendo que el recambio de ventanas es una “obra menor”, normalmente la obra se entrega sin sellos interiores y sin limpieza de muros, ventanas, vidrios y cualquier otro ítem que haya estado en contacto con el área de trabajo. Es responsabilidad del Cliente contar con un contratista que termine la obra de remates y pintura interior.



## POST VENTA

### 9. Mantenición por Garantía

WINKO tiene experiencia de más de 15 años fabricando e Instalando Cristales y Ventanas. Es por eso que ha ido conformando un equipo completo para asistir a Clientes con obras recepcionadas. Las garantías otorgadas permiten responder por Fabricación, Instalación y materiales. Si ocurriera algún evento que debe ser cubierto por garantía, el área de post venta trabajará sin costo.

#### Términos y Condiciones

90. Un equipo especial de Post Venta está disponible para atender al Cliente una vez que la obra se ha recepcionado.
91. En caso de necesitar contactarse con alguien del área de Post Venta, no es recomendable comunicarse por teléfono, pueden perderse los llamados y además las personas podrían estar concentradas en otras obras al momento de recibir su llamado. Es preferible que el Cliente “deje un ticket” a través de la página web: <http://www.winko.cl/post-venta/> o que escriba un email a : [postventa@winko.cl](mailto:postventa@winko.cl).
92. El área de Post venta tiene como misión responder al contacto en no más de 48 horas, por lo que si el Cliente no es llamado en ese plazo, le pedimos que nos vuelva a contactar informándonos que estamos fuera de plazo. La respuesta será para coordinar una visita técnica y para hacer preguntas acerca del problema planteado por el Cliente.
93. El tiempo de coordinación de visitas técnicas está definido como promedio en 7 días hábiles, pudiendo adelantarse o atrasarse, dependiendo de la carga de supervisión de mantención y post ventas.
94. Sin recepción firmada, este equipo no puede atender como garantía, sino que tendrá que atenderlo como mantención con costos asociados.
95. Garantía de Perfiles de PVC : 5 años por calidad del PVC, sin garantía por rayaduras después de entregado.
96. Garantía de Armado y Fabricación de ventanas : 12 meses
97. Garantía de herrajes: 12 meses por funcionamiento. No existe garantía por corrosión, problema muy común en las zonas próximas al mar y que ocurre debido a la exposición de los metales al aire y a la humedad del mar, deteriorando progresivamente el metal hasta crear el óxido férrico. Para hacer frente a este inevitable fenómeno, es muy importante utilizar herrajes con una buena protección contra la corrosión, como los herrajes lacados, galvanizados, cincados, anodizados, etc. Pero además es necesario realizar un mantenimiento periódico y exhaustivo de los herrajes, como por ejemplo engrasando o aceitando los elementos metálicos.
98. Garantía de Armado y Fabricación de termopaneles : 12 meses, , sin garantía por roturas espontáneas, rayas, piquetes una vez entregados (sin garantía en la industria).
99. Garantía de Armado y Fabricación de Cristales templados : 12 meses, , sin garantía por roturas espontaneas, rayas, piquetes una vez entregados (sin garantía en la industria).
100. El llamado Rocío, el cual es la acción en que el Vapor de Agua se condensa naturalmente cuando entra en contacto con una superficie más fría es una de las características que ayuda a reducir el Termo panel o Doble Vidrio Hermético (DVH) en especial los vidrios Low-e. Esto se justifica ya que la cara interior mantiene una temperatura muy similar a la del ambiente.

101. A veces se dan condiciones en que la humedad ambiente al interior es mayor a lo normal, produciéndose el efecto rocío al interior de las ventanas. Esto no significa que la Ventana o el Termopanel tenga un desperfecto. Las principales causas que producen rocío al interior de una habitación y que pueden ser una combinación de todos los factores son: Humedad interna por muros, humedad interna por falta de ventilación, calefacción a parafina o gas, cortinas de género o blackout que producen un clima húmedo entre el género y el cristal.
102. El funcionamiento Térmico y Acústico de las ventanas está limitado a las condiciones a las cuales se expongan, como por ejemplo: a mayor altura, mayor ruido ambiente y mayor velocidad del viento, a mayor velocidad del viento, mayor deformación de la ventana y por lo tanto mayor probabilidad de que haya filtración. Por tanto WINKO garantiza el funcionamiento de cada tipo de ventana dentro de Condiciones normales de altura, viento y ruido.
103. Los Elementos Acústicos reducen una cantidad determinada de Decibeles dependiendo de la combinación de Vidrios, por tanto solo disminuyen una cantidad específica de Decibeles no lo anulan.
104. El proceso aplicado a un cristal normal para convertirlo en cristal lowe provoca que dicho producto quede con una leve y casi (según orientación y llegada de luz visible) imperceptible diferencia de tonalidad y reflexión con respecto al cristal incoloro normal. Al fabricar un termopanel con un cristal lowe en una de sus caras, dichas diferencias se pueden mantener con respecto a un termopanel normal. Los clientes que contratan este tipo de cristal declaran conocer esta situación.

## 10. Mantención a Pedido

Si el Cliente necesita atención por cristales o ventanas WINKO y los plazos de las garantías ya han vencido, siempre podrá acercarse a WINKO Post Venta para que le coticen con valor preferencial una visita técnica y le coticen la mantención más adecuada para alargar la vida útil de sus elementos.

### Términos y Condiciones

105. El equipo de Post venta está disponible para atender al Cliente WINKO, en todo momento. Una vez que la garantía vence, todos los Clientes pasan a ser Clientes de Mantención.
106. WINKO sólo atiende requerimientos de mantención de ventanas que hayan sido fabricadas e instaladas bajo su supervisión. Por lo tanto, no se cotizan mantenciones a terceros.
107. En caso de necesitar contactarse con alguien del área de Post Venta, no es recomendable comunicarse por teléfono, pueden perderse los llamados y además las personas podrían estar concentradas en otras obras al momento de recibir su llamado. Es preferible que el Cliente “deje un ticket” a través de la página web: <http://www.winko.cl/post-venta/> o que escriba un email a : [postventa@winko.cl](mailto:postventa@winko.cl).
108. El área de Post venta tiene como misión responder al contacto en no más de 48 horas, por lo que si el Cliente no es llamado en ese plazo, le pedimos que nos vuelva a contactar informándonos que estamos fuera de plazo. La respuesta será para coordinar una visita técnica y para hacer preguntas acerca del problema planteado por el Cliente.
109. El tiempo de coordinación de visitas técnicas está definido como promedio en 7 días hábiles, pudiendo adelantarse o atrasarse, dependiendo de la carga de supervisión de mantención y post ventas.
110. El trabajo de mantención se realiza en dos etapas, en primer lugar, se realiza una visita técnica, en la que el supervisor revisa y detalla el trabajo que debe realizarse y los materiales que deberán utilizarse.
111. Posteriormente, una vez que estén todos los materiales disponibles, el supervisor enviará un equipo de mantención a realizar el trabajo definido, cotizado, aprobado y pagado por el Cliente.

