

PROTOCOLO DE ASISTENCIA

1. Recepción del Consultas y Reclamos

El cliente debe enviar su consulta o reclamo por escrito al correo **contacto@powerroof.cl**, incluyendo la siguiente información:

- Nombre completo y datos de contacto (teléfono y correo electrónico).
- Fecha del servicio realizado.
- Dirección donde se efectuó la instalación.
- **N° Boleta o Factura**
- Descripción detallada del problema.
- Fotografías y/o video que evidencien el inconveniente.
- Declaración de haber leído y comprendido las políticas de garantía de Powerroof.

2. Confirmación de Recepción

El equipo de Powerroof deberá responder el correo dentro de un **plazo máximo de 5 días hábiles**, confirmando la recepción del reclamo y asignando un número de caso.

En la respuesta se indicará el plazo estimado para la evaluación del caso.

3. Evaluación del Reclamo

- Se revisará la información proporcionada y, si es necesario, se solicitarán antecedentes adicionales al cliente.
- Se determinará si el caso es elegible para la garantía o si requiere un análisis técnico en terreno.
- En un plazo de **5 días hábiles adicionales**, se notificará al cliente sobre los siguientes pasos.

4. Inspección Técnica (Si Aplica)

Si se requiere una inspección, se coordinará una visita técnica dentro de los **10 días hábiles siguientes**. El técnico verificará la causa del problema y emitirá un informe con las acciones correctivas necesarias.

5. Resolución del Reclamo

Si el problema está cubierto por la garantía, se programará la corrección del servicio sin costo adicional. Si el problema no está cubierto por la garantía, se informará al cliente sobre las opciones disponibles y costos asociados.

6. Cierre del Caso

Una vez solucionado el problema, el cliente recibirá un informe final y deberá confirmar su conformidad con la solución aplicada.

Si el cliente no responde dentro de **5 días hábiles**, el caso se considerará cerrado.

7. Escalamiento del Reclamo

Si el cliente no está conforme con la respuesta o solución entregada, podrá solicitar una revisión adicional, la cual será evaluada por la gerencia de Powerroof en un plazo de **10 días hábiles**.

Este protocolo busca garantizar una atención eficiente y transparente a los clientes de Powerroof, asegurando una solución justa a sus reclamos.



POLITICAS DE GARANTÍA

Una vez analizado y aprobado la solicitud de garantía valida. Podemos indicar que en Powerroof nos comprometemos a ofrecer productos y servicios de alta calidad para mejorar la eficiencia térmica de su inmueble. Nuestra garantía cubre la correcta aplicación de los productos utilizados y su adecuado desempeño conforme a las especificaciones técnicas.

A continuación, las situaciones consideradas dentro de la policita de garantía por **1 año** de realizado el proyecto:

- A. **Desprendimiento de pintura:** La pintura se despegas de la superficie debido a problemas de adherencia.
- B. **Vacios de pintado:** Áreas sin cobertura de pintura, posiblemente por una aplicación insuficiente. (Margen -30%)
- C. **Formación de burbujas o ampollas:** Bultos en la pintura causados por la acumulación de aire o humedad.
- D. **Grietas en la pintura:** Fisuras que aparecen en la capa de pintura, afectando su integridad. (No aplica en policarbonato dado la dilatación propia del material en ambientes frios o calurosos)
- E. **Desvanecimiento del color:** Pérdida de intensidad o cambio en el tono del color original.
- F. **Formación de moho o hongos:** Crecimiento de microorganismos en la superficie pintada debido a humedad. (no considerada por falta de mantención, superficie de humedad inversa u otra fuente directa no relacionada, ejemplo una vertiente).
- G. **Filtraciones simples de agua:** Ingreso de agua a través micro fisuras de las superficies pintadas. (Distinto al servicio de sellado de grietas)
- H. **Daños por exposición a radiación ultravioleta (UV):** Efectos del sol que afectan la integridad de la pintura.
- I. **Aplicación en condiciones climáticas inadecuadas:** Pintura aplicada en temperaturas o humedades no recomendadas.
- J. **Uso de productos incompatibles:** Aplicación sobre otros productos ya en la superficie (dado una limpieza incompleta) que afectan la calidad del acabado.
- K. **Defectos en la preparación de la superficie:** Falta de limpieza o reparación previa que afecta la pintura.
- L. **Efectos por lluvia ácida:** Garantiza que el producto resistirá los efectos corrosivos de la lluvia ácida dentro de parámetros normales.
- M. **Efectos por nieve o heladas:** Garantiza que el producto resistirá temperaturas bajo cero sin pérdida de adherencia. (Temperatura promedio y no causada de condiciones anormales).



EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía de Poweroof no cubre daños o resultados adversos ocasionados por factores externos ajenos a nuestra aplicación. Entre las exclusiones se encuentran: alteraciones estructurales posteriores a la instalación, falta de mantenimiento adecuado, exposición a condiciones climáticas extremas o agentes químicos no recomendados, y expectativas de reducción térmica que puedan verse afectadas por elementos como **ventanas, ubicación del inmueble, materiales de construcción o presencia de antenas y otros dispositivos en el techo**. Poweroof garantiza la aplicación del producto, pero no puede asegurar un nivel específico de reducción de temperatura debido a estas variables externas.

A. Reducción de Calor

Poweroof garantiza la correcta aplicación de sus productos de aislación térmica, sin embargo, no puede asegurar un nivel específico de reducción de temperatura al interior del inmueble, ya que este resultado depende de múltiples factores externos ajenos a la aplicación en el techo. Entre estos factores se incluyen, pero no se limitan a: la cantidad, tamaño y orientación de las ventanas; la ubicación geográfica de la construcción; la presencia de estructuras o materiales que retengan o transmitan calor; y elementos adicionales instalados en el techo, como antenas, paneles solares o equipos de climatización. Dado lo anterior, Poweroof no se hace responsable por expectativas de disminución térmica que puedan verse afectadas por estas y otras condiciones estructurales o ambientales.

Recuerde siempre solicitar una prueba de calor antes y luego al finalizar el proyecto, evidenciando el cambio de temperatura.

B. Daños por eventos naturales extremos.

C. **Falta de mantenimiento adecuado:** No seguir las recomendaciones de cuidado y mantenimiento de la membrana líquida. (Revisar políticas de mantención en nuestro sitio web).

D. **Poda de árboles, arbustos u otros de origen vegetal** que generen, estancamiento en canaletas (como hojas) y/o daño de raíces en estructuras.

E. **Alteraciones no autorizadas:** Cambios o modificaciones realizadas sin consultar al proveedor.

F. **Deformaciones estructurales:** Movimientos en la estructura que provocan agrietamientos en la pintura.

G. **Daños por impacto físico:** Golpes o choques que dañan la capa de pintura.

H. **Daños por exposición a productos químicos:** Contacto con sustancias que deterioran la pintura.

I. **Problemas de adherencia en superficies metálicas:** Óxido o corrosión que afecta la pintura en metales.

J. **Humedad inversa en las paredes:** Presencia de humedad que afecta la pintura y la estructura de la pared. Traspaso de humedad por el lado contrario de la aplicación.

K. **Desgaste natural con el tiempo** más allá del período de garantía.



- L. **Uso en superficies no recomendadas**, como plásticos, vidrios o superficies con ceras o siliconas.
- M. **Aplicación en zonas de tránsito** donde la pintura recibe fricción constante.
- N. **Presencia de excrementos de aves o contaminación química** que degrade la pintura.
- O. **Mal uso del cliente**, como limpiar con productos abrasivos.
- P. **Adherencia extrema**. (Temperatura que exceden el promedio y/o no causada de condiciones anormales).
- Q. **Reparaciones o retoques realizados por terceros** sin autorización.
- R. **Aplicación sobre superficies en mal estado estructural**, como fisuras activas o materiales en deterioro avanzado.
- S. **Efectos de condensación extrema**, como en cámaras frigoríficas o ambientes con variaciones térmicas intensas.
- T. **Vandalismo**: No cubre daños por rayados, cortes o ataques intencionados.
- U. **Impactos externos**: No cubre daños por caída de objetos, granizos de gran tamaño o colisiones.
- V. **Canaletas con desnivel**: contrario al desagüe, generando estancamiento y desborde del agua acumulada.
- W. **Superficie en mal estado** o con vida útil finalizada. Ejemplo, policarbonato quemado o craquelado o techo de zinc oxidado.
- X. **Aplicación incompleta del paño** o espacio de la estructura: superficie que solo se aplica una fracción por solicitud del cliente. Este quedará a revisión técnica.

