



Seguro de garantía para viviendas en Columbia Británica

**INFORMACIÓN CLAVE QUE DEBE CONOCER
PARA PROTEGER SU INVERSIÓN**



BC HOUSING



Cómo funciona la garantía para viviendas.....	1
Fechas de vencimiento de la cobertura	2
Conozca que incluye su seguro	4
Compra de una vivienda de reventa	6
Protección de sus documentos.....	7
Mantenimiento de su hogar	8
Cómo hacer una reclamación	9
Inspecciones y reparaciones.....	10
Resolución de disputas	12
Más información	14



Cómo funciona el seguro de garantía para viviendas

Las personas que compran viviendas nuevas en Columbia Británica tienen la suerte de estar protegidas por uno de los seguros más sólidos de Canadá contra defectos de construcción. Para aprovechar al máximo esta cobertura, conozca bien todos los detalles del seguro de garantía de su vivienda.

BC Housing ofrece información útil y gratuita en su Guía del Seguro de Garantía para Viviendas en Columbia Británica (*Guide to Home Warranty Insurance in British Columbia*), disponible en inglés en www.bchousing.org.

La compra de una vivienda constituye una inversión considerable, por lo que resulta esencial garantizar su protección. Le presentamos algunas recomendaciones que le ayudarán a entender los conceptos básicos del seguro de garantía para viviendas y sus derechos y responsabilidades.



Anote las fechas de vencimiento de la cobertura

El seguro de garantía para viviendas nuevas en B.C., tanto unifamiliares como multifamiliares, cubre contra diversos defectos de construcción durante periodos específicos. Más conocido como “seguro de garantía para viviendas 2-5-10”, incluye:

Cobertura de 2 años para materiales y mano de obra

Existen ciertos límites de cobertura, que incluyen:

- Cobertura de 12 meses por defectos en materiales y mano de obra para viviendas unifamiliares y unidades en condominio o *strata units* (incluyendo las viviendas con título de plena propiedad, o *fee-simple*).
- Cobertura de 15 meses por defectos en materiales y mano de obra para las áreas comunes de viviendas multifamiliares en condominio.
- Cobertura de 24 meses por defectos en materiales y mano de obra en los sistemas principales de la vivienda (eléctrico, plomería, calefacción, aire acondicionado, etc.).

Cobertura de 5 años para la estructura y materiales exteriores del inmueble

- Protege los elementos que separan el interior del exterior, como paredes exteriores, cimientos y techo.
- Incluye las filtraciones no intencionales de agua.

Cobertura de 10 años para defectos estructurales del inmueble

- Cubre defectos en materiales y mano de obra que ocasionen la falla de un elemento de carga de la casa.
- Cubre cualquier defecto que cause daños estructurales e impida habitar la vivienda.

Lea su póliza detenidamente y anote lo que está cubierto, las fechas de vencimiento y sus responsabilidades. Inspeccione su vivienda antes de que venza la cobertura para identificar posibles problemas. Las propiedades en condominio pueden tener diferentes fechas de vencimiento para las unidades individuales y las áreas comunes.



Conozca que incluye su seguro

Revise su póliza y asegúrese de conocer el alcance y las limitaciones de su cobertura.

La garantía podría excluir ciertos elementos de una vivienda nueva, entre ellos:

- Desgaste normal, fenómenos naturales, jardines, cercas, terrazas, estructuras separadas como cobertizos, cocheras o garajes, o la falta de mantenimiento adecuado.
- Diseño, materiales o mano de obra suministrados por la persona propietaria o alguien que no sea la parte constructora, su personal o subcontratistas.

Conozca más sobre las exclusiones en la Guía del Seguro de Garantía para Viviendas en Columbia Británica (*Guide to Home Warranty Insurance in British Columbia*).

También puede consultar la información gratuita en inglés de la Guía de Desempeño de Construcción Residencial (*Residential Construction Performance Guide*) de BC Housing en www.bchousing.org. Describe cuál es el desempeño esperado de las viviendas nuevas y el tipo de defectos que pueden estar cubiertos por el seguro de garantía para viviendas en Columbia Británica (defectos de diseño, materiales o mano de obra).





La compra de una vivienda constituye una inversión considerable, por lo que resulta esencial garantizar su protección.

Compra de una vivienda de reventa

Dado que la garantía se aplica a la vivienda y no a la persona propietaria, se transfiere automáticamente a la nueva persona propietaria si la vivienda o unidad se vende dentro del periodo de garantía. Estas son algunas recomendaciones para comprar una vivienda de reventa con seguro de garantía:

- Antes de cerrar la venta, revise los documentos de la póliza para verificar las fechas de vencimiento de la cobertura y consulte con la parte vendedora si se han presentado reclamaciones o si existen reclamos pendientes. Solo la persona propietaria tiene derecho a solicitar a la entidad que otorga la garantía un informe del historial de reclamaciones (disponible por una tarifa de hasta \$25), por lo que se recomienda considerar su inclusión como condición en el contrato de compraventa.
- Si la vivienda fue construida con un permiso de construcción emitido después del 19 de noviembre de 2007, puede buscarla en línea en el Registro de Viviendas Nuevas de BC Housing





(*New Homes Registry*) ingresando la dirección legal o municipal. Este registro indicará si la vivienda cuenta con una póliza de seguro de garantía para viviendas y el nombre de la entidad que la otorga, o si fue construida directamente por una persona propietaria. Si no puede encontrar la dirección y cree que la vivienda tiene menos de 10 años, llame a la división de BC Housing a cargo de Licencias y Servicios a los Consumidores (*Licensing and Consumer Services*) para obtener más información.

- No olvide solicitar los documentos de la póliza y el manual de mantenimiento (si este fue entregado a la persona compradora original; si no, pídalo a la parte constructora o búsquelo en el sitio web de la entidad que otorga la garantía), además de otros manuales de los fabricantes y garantías de los electrodomésticos, productos o sistemas.

Protección de sus documentos

Guarde la póliza de seguro de garantía en un lugar seguro junto con los demás documentos relacionados con su vivienda, como el manual de mantenimiento, los manuales de los electrodomésticos, el informe del recorrido de inspección y otras garantías. Si vende la vivienda, deberá entregar estos documentos a la nueva persona propietaria.

Mantenimiento de su hogar

Las personas propietarias de viviendas son responsables de dar mantenimiento a su vivienda, y por ello es importante leer el manual de mantenimiento de la garantía y conocer sus responsabilidades. El mantenimiento de su vivienda protegerá su inversión y la cobertura de su seguro.

Si usted es la primera persona propietaria de una vivienda nueva, asegúrese de recibir una copia del manual de mantenimiento por parte de quien haya realizado la construcción o de la entidad que otorga la garantía (si compra una vivienda de reventa, pídale a la parte vendedora). Si no recibió el manual de mantenimiento, lo más recomendable es contactar a la entidad encargada de la construcción, quien podrá decirle si alguno de los acabados de su hogar tiene requisitos de mantenimiento específicos y entregarle los manuales aplicables para su hogar.

Casi todas las entidades que otorgan garantías tienen un manual de mantenimiento general disponible en su sitio web. Léalo detenidamente y cumpla con las recomendaciones. Las entidades que otorgan garantías pueden negarle la cobertura por descuidar o incumplir las tareas de mantenimiento si la persona propietaria recibe un manual y no sigue las recomendaciones.

También puede consultar los videos y boletines sobre la importancia del mantenimiento en la sección *Maintenance Matters* en www.bchousing.org para obtener consejos útiles y listas de verificación sobre diversos temas de mantenimiento.





Cómo hacer una reclamación

Si necesita presentar una reclamación por defectos no solucionados por la parte constructora, no olvide enviar los detalles a la entidad que otorga la garantía y a la parte constructora. Para que la cobertura sea válida, *debe informar el problema por escrito a la entidad que otorga la garantía y a la parte constructora antes de la fecha de vencimiento de la garantía.*

Para las viviendas en condominio, comuníquese los problemas de su unidad a la entidad que otorga la garantía, y los problemas en las áreas comunes al comité de personas propietarias del condominio (*strata council*) o a quien se encarga de la administración del edificio (*building manager*). Guarde copias de toda la correspondencia relacionada con defectos y reclamaciones.

También es importante adoptar medidas razonables para evitar daños adicionales derivados del defecto. Se podría negar la cobertura si la persona propietaria no actúa para prevenir o mitigar los daños.

Inspecciones y reparaciones

Al recibir su carta de reclamación, la entidad que otorga la garantía o la parte constructora original deberán hacer intentos razonables para comunicarse con usted y coordinar una evaluación del posible defecto.

Debe permitir el acceso a su vivienda a la entidad que otorga la garantía o a quien haya realizado la construcción, para que puedan investigar las reclamaciones, inspeccionar los daños reportados y verificar los requisitos de mantenimiento en horarios razonables, siempre que se le haya notificado con anticipación. Además, deberá entregar a la entidad que otorga la garantía toda la información y documentos que necesite para investigar adecuadamente la reclamación. También deberá otorgar a la parte constructora y al personal calificado de oficios acceso razonable para que puedan realizar las reparaciones.

Los trabajos de reparación deben efectuarse de manera oportuna y razonable, según las condiciones climáticas y la disponibilidad de materiales y mano de obra. Como persona propietaria, debe recibir un resumen de las reparaciones realizadas bajo garantía, incluyendo la garantía de un año aplicable a reparaciones y reemplazos.





Las personas propietarias son responsables del mantenimiento de la vivienda. Conozca sus responsabilidades y lea el manual de mantenimiento de la garantía.





Si necesita presentar una reclamación por defectos no solucionados por la parte constructora, no olvide enviar los detalles a la entidad que le otorga la garantía y a la parte constructora.

Resolución de disputas

Si la entidad que otorga la garantía rechaza su reclamación tras recibirla, deberá informarle por escrito los motivos de dicha decisión.

Si no está de acuerdo con la decisión de la entidad que le otorga la garantía respecto a su reclamación, le recomendamos revisar el proceso de resolución de disputas en el sitio web de dicha entidad.


Generalmente, el proceso describe varias opciones para ayudar a resolver sus inquietudes:

- Hable sobre la situación con su representante de reclamaciones. Si eso no resuelve su queja, solicite que una persona de la gerencia revise su caso y analice sus inquietudes con más detalle.
- La entidad que otorga la garantía debe tener una persona imparcial que defienda su caso (*ombudsperson*) o que actúe como parte mediadora de quejas (*complaint liaison officer*) a la que pueda acudir. Dicha persona imparcial tratará de resolver la situación fungiendo como punto de enlace entre usted y la entidad que otorga la garantía.
- La Ley de Protección a Personas Propietarias (*Homeowner Protection Act*) y sus reglamentos autorizan a las personas propietarias a iniciar la mediación obligatoria de disputas con la entidad que otorga la garantía por reclamaciones presentadas antes de la fecha de vencimiento de la cobertura. Este proceso se describe en su póliza y en el sitio web de BC Housing.

Si desea más información sobre el proceso de resolución de disputas, descargue la publicación gratuita (en inglés) *Options for Residential Construction Disputes* (Opciones para Disputas en la Construcción Residencial) de www.bchousing.org o comuníquese con la división de BC Housing a cargo de Licencias y Servicios a los Consumidores.

Más información

Visite www.bchousing.org o contáctenos por teléfono para obtener más recursos para personas propietarias y quienes desean comprar una vivienda.

También puede seguir las actualizaciones y noticias de BC Housing en:  @RegistrarBCH

Licensing & Consumer Services Branch of BC Housing

203 – 4555 Kingsway
Burnaby, BC V5H 4T8

Teléfono: 604-646-7050
Teléfono sin costo: 1-800-407-7757
Fax: 604-646-7051

C. e.: licensinginfo@bchousing.org
 @RegistrarBCH

www.bchousing.org

