

# Términos y Condiciones



Estimado cliente

La fabricación e instalación de ventanas de PVC, así como de cristales templados y laminados, es un proceso más complejo de lo que podría parecer a simple vista. Por ello, en Empresas Winko hemos desarrollado este documento para detallar los pasos necesarios y asegurar el éxito en cada proyecto. Esto nos ayuda a establecer compromisos claros, coordinar a todas las partes involucradas, evitar malentendidos y garantizar la calidad del producto final.

Te invitamos a revisarlo. Solo te tomará unos minutos y te dará la tranquilidad de tomar una decisión bien informada.

### Etapa 1



COTIZACIÓN

### Etapa 2



CIERRE DE  
NEGOCIO

### Etapa 3



FACTIBILIDAD  
TÉCNICA

### Etapa 4



DISEÑO DEL  
PROYECTO

### Etapa 5



FABRICACIÓN

### Etapa 6



INSTALACIÓN

### Etapa 7



RECEPCIÓN FINAL

### Etapa 8



POSTVENTA

#### Información y recomendaciones importantes

- Las ventanas abatibles, proyectantes y oscilobatientes tienen cierre de doble contacto que maximizan la hermeticidad.
- Las ventanas correderas no son herméticas. Winko instala felpas de "pelo largo" para minimizar efectos, pero requiere mayor fuerza para abrir. El cliente puede solicitar retirar felpas, pero esto afectará el ingreso de ruido, viento y frío.
- Por seguridad, Winko recomienda termopaneles con láminas de seguridad en ventanas de piso a cielo.
- Los cristales templados y especiales pueden generar una reflexión visual diferente.
- Al iniciar la instalación debe siempre tener presente que se requiere una zona de acopio segura en el lugar, tanto para dejar los nuevos elementos, como el retiro de los antiguos.



## Etapa 1

### COTIZACIÓN

En general, las cotizaciones se basan en la información proporcionada por el cliente, y puede haber ajustes de precio si surgen diferencias al verificar las medidas o condiciones en el sitio, las cuales deben ser pagadas antes de proceder con la fabricación.

1. Los clientes proporcionan las medidas (ANCHO X ALTO), modelo, color, ubicación y piso del proyecto.
2. Un vendedor elaborará un presupuesto detallado, incluyendo soluciones y servicios no cubiertos por Winko.
3. No se hacen levantamientos en terreno. En general las cotizaciones se realizan con información aproximada, en beneficio del tiempo para conocer un valor estimado razonable. Si un cliente quisiera contratar el servicio de medidas exactas, Winko le cobrará una visita técnica anticipada y cotizará con esa información.
4. En algunos casos se necesitarán revestimientos para mejorar la estética de la solución. Estos elementos se cotizan adicionalmente e independientemente de esta cotización inicial.



## Etapa 2

### CIERRE DE NEGOCIO

Una vez aprobado el presupuesto (e-mail o firma) y cumplido el acuerdo comercial acordado, se formaliza la contratación de Winko para la rectificación de medidas, compra de materiales, diseño, fabricación e instalación. En este acto, los elementos a fabricar pasan a ser reconocidos como propiedad del cliente.

1. La aprobación del presupuesto implica aceptar los Términos y Condiciones Winko.
2. El cliente debe identificar pagador y cliente a facturar.
3. Medios de pago: Transferencias, Cheques y Tarjetas de Crédito.
4. En caso de mora, los datos personales pueden ser comunicados a terceros, de acuerdo a la ley.
5. La obra debe estar 100% documentada antes de la instalación; de lo contrario, se detendrá la entrega.
6. El cliente se compromete a cumplir el plan de pago acordado, si no lo hiciera, el proceso quedará detenido e incluso podría anularse la venta.

**Importante:** Conforme a la Ley N.º 21.398, si se solicita una Nota de Crédito después de 6 meses de facturada la operación, Winko se expone a posibles multas y problemas tributarios, por lo que cualquier situación debe ser solucionada antes de cumplir este plazo. Si por alguna razón esto llegara a ocurrir, Winko solo devolverá el monto neto, sin incluir el IVA ya que este fue pagado al Servicio de Impuestos Internos.



## Etapa 3

### FACTIBILIDAD TÉCNICA

Winko envía a la obra a un Supervisor experto a rectificar medidas o acordar las dimensiones de cada vano, definir las características de la instalación, chequear los espacios de acopio y detectar posibles dificultades que pudieran afectar la factibilidad técnica del proyecto. Al finalizar este proceso, pueden surgir cotizaciones adicionales por las características del lugar o redefiniciones de elementos.

1. En la visita se definen todas las características específicas de cada producto a fabricar.
2. El cliente debe estar presente, o designar quien lo reemplace.
3. La rectificación considera una holgura entre 10 a 15 mm. Espacio que posteriormente podría ser cubierto con sellos o espuma.
4. Durante la rectificación, pueden aparecer cobros adicionales por conceptos no considerados previamente.
5. El izaje o alzamiento no considera grúas, ventosas, teclé o huinche. Si hay problemas para izar elementos, se evaluará la necesidad de contratar estos servicios, con costo adicional. El cliente debe obtener permisos municipales o de la comunidad para contratar una grúa o instalar un huinche.
6. Si hay elementos que no se pueden rectificar, se puede:
  - a. Comprometer medidas de fabricación (sin costo), donde ambas partes deben firmar la medida acordada. Si alguna de las partes no respeta la medida deberá reparar a su costo la modificación o refabricación del elemento.
  - b. Dividir en etapas, con costos asociados a un nuevo despacho.
  - c. Coordinar nueva fecha de rectificación (con costo adicional).

7. La fecha de rectificación final es cuando el 100% de los elementos ha sido chequeado.
8. Tras la visita, se envía un correo al cliente con todas las especificaciones, y comienzan a contarse los días para estimar la fecha de instalación.
9. Si el cliente se arrepiente después de este proceso, Winko descontará los gastos, revertirá el negocio y emitirá una Nota de Crédito por la diferencia. Los montos se devolverán según el método de pago original, aplicando intereses en caso de pagos con tarjeta.



#### **Etapa 4**

##### **DISEÑO DE PROYECTOS**

Cada elemento especificado se ingresa con sus medidas exactas a un software de diseño industrial que se encarga de la gestión integral de las ventanas, puertas y vidrios que requiere el proyecto.

Diseño y modelado: Permite crear los modelos de todas las ventanas, asegurando el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los perfiles.

Configuración y parametrización: Facilita la configuración de herrajes, mecanizados y otros elementos de la ventana, asegurando la correcta instalación.

Control de producción: Ofrece herramientas para el seguimiento de la producción, abastecimiento de materiales y la trazabilidad del producto.

Conexión con maquinaria: Permite la generación de ficheros para centros de mecanizado, automatizando procesos.

#### **Etapa 5**

##### **FABRICACIÓN**

Una vez recibidos los materiales en nuestras bodegas se inicia la fabricación de las ventanas y los termopaneles.



1. Los productos expuestos en los showrooms no necesariamente corresponden 100% a los códigos cotizados, pero cumplen con la especificación técnica requerida.
2. Winko se reserva el definir separadores de termopanel de color y espesor adecuados y puede alternar entre termopaneles 4-12-4 y 5-10-5, siempre cumpliendo con las Normas Chilenas de Seguridad NCH135 y NCH345.
3. Si algún proveedor falla, se ofrecerá una solución alternativa con perfilería y/o herrajes equivalentes sin costo ni descuento adicional.
4. Los cristales utilizados cumplen las normas chilenas NCH 132, 133, 134 y 135.
5. Las ventanas de Winko son "Green", con perfiles de PVC libres de plomo.
6. Los termopaneles reutilizan agua y convierten el polvo de vidrio en arena no contaminante.
7. Las ventanas cumplen con las normas chilenas:
  - a. NCH 446 y 447: clasificación y arquitectura de puertas y ventanas.
  - b. NCH 2496: instalación en obra.
8. Los elementos con pintura son subcontratados, lo que demora aproximadamente 10 días hábiles adicionales. Con el paso del tiempo, el roce con el traslape de la parte inferior de la hoja corredera se va desgastando y posiblemente perdiendo el color de la pintura. Dicha situación es normal y no es un problema de postventa o mala fabricación. La corrección es a través de repintura in situ con un costo asociado.
9. Una vez iniciado el proceso de fabricación, no se podrá sacar de la línea productiva. Si el cliente se arrepiente, Winko descontará los gastos administrativos, de rectificación, materiales y fabricación incurridos, y revertirá el negocio. Los montos se devolverán según el método de pago original, aplicando intereses en caso de pagos con tarjeta.
10. Si se cancela la instalación, el cliente podrá retirar sus ventanas o solicitar su despacho en Santiago. Winko otorgará bodegaje gratis por 10 días. Pasado este plazo, Winko decidirá el destino de las ventanas sin costo para ambas partes y las ventanas ya no serán propiedad del cliente.

## Etapa 6

### INSTALACIÓN



#### Paso 1: Coordinación de Despacho e Inicio de Obra

El Área Logística se encarga de enviar todos los elementos en la fecha coordinada con el cliente. Esta labor es compleja y puede verse afectada por factores externos como accidentes, tráfico y clima, ya que no es posible despachar con lluvia.

1. Una vez fabricados los elementos, el área de planificación de instalaciones contactará al cliente para coordinar la fecha de inicio de la obra. Solo en situaciones de fuerza mayor, el área de instalaciones reprogramará el inicio de la instalación.
2. Los elementos pueden dañarse durante la manipulación, transporte e instalación. Winko ha establecido un sistema reposición de cualquier elemento dañado en el menor tiempo posible. Se pide al cliente paciencia y confianza en que la instalación no finalizará hasta que todos los problemas sean solucionados.
3. La obra se inicia cuando se reciben en la dirección los elementos necesarios: ventanas fabricadas, termopaneles, cristales y materiales de instalación.
4. Los instaladores asignados llegarán a la obra el mismo día o a la mañana siguiente para comenzar la instalación.
5. Cada obra tiene asignado un supervisor responsable de administrar a un instalador apropiado y dar seguimiento a su trabajo.

#### Paso 2: Instalación en Obra

El proceso de instalación es considerado una "obra menor", pero es invasiva, sucia y utiliza materiales de construcción. En algunos casos, se deben desinstalar ventanas antiguas, lo que puede revelar problemas no visibles previamente, como cables, cañerías, vigas o muros en mal estado. Estos problemas pueden detener el proceso hasta que el cliente asegure las condiciones necesarias para continuar la labor contratada.

1. El cliente debe habilitar los espacios para facilitar el trabajo del personal Winko, retirando adornos, cortinas, y despejando áreas de trabajo. Winko no se responsabiliza por daños a pisos, muros, muebles, luminarias, etc.
2. Se requieren rasgos nivelados y aplomados para la instalación. Es responsabilidad del cliente reparar o afinar rasgos para evitar problemas con las ventanas.
3. Si se requiere desinstalar ventanas. El cliente acepta que éstas pudieran romperse y la empresa no es responsable de su estado.
4. Las ventanas de fierro o madera suelen estar ancladas profundamente al muro. Al desmontarlas, es común que se rompa o deforme el vano, lo que implica una pronta reparación que debe ser realizada por el cliente antes de continuar con la instalación. Winko no se hace cargo por estos daños, ya que no es posible anticipar cómo se afectará el vano antes de intervenirlo.
5. Si se encuentra una viga o pilar durante la desinstalación, la obra se detendrá hasta que el cliente decida cómo proceder.
6. Si parte del muro o terminación de los rasgos caen al desinstalar ventanas antiguas, no es responsabilidad de Winko.
7. Si la operación requiere perforar muros, Winko no es responsable por daños a cables o cañerías.
8. El instalador podría modificar, corregir, pintar, estucar, cortar, doblar y/o perforar materiales para cumplir su objetivo.
9. Se pueden desinstalar sensores de alarmas, pero no reinstalarlos.
10. Se pueden desinstalar otros elementos, pero no los reinstalará ni será responsable por daños a muros, cortinas, lámparas empotradas, etc.
11. La instalación considera sellos externos. Winko especifica sello interno a pedido del cliente y lo agrega al presupuesto.
12. Si el presupuesto indica \$0 en Flete, Retiro y Disposición de Ventanas Desinstaladas, no incluye este ítem.
13. El tiempo de instalación es siempre aproximado debido a las complejidades de cada obra.
14. El cliente es responsable de proteger las ventanas y cristales instalados.
15. En caso de problemas en los elementos, se generará una solicitud de reposición para cumplir con los estándares requeridos.
16. La instalación genera sobrantes y excedentes que deben ser dejados en un lugar dispuesto por el cliente, accesible para su retiro. El cliente debe tramitar permisos si es necesario.
17. Para contactar el área de Instalaciones, enviar un email a [coordinacion2@winko.cl](mailto:coordinacion2@winko.cl).
18. Para las terminaciones, Winko puede utilizar lápices de retoque y reemplazar en terreno partes del folio de la ventana.



## Etapa 7

### RECEPCIÓN FINAL

En el proceso de recepción es fundamental la firma del cliente aceptando el término de la obra, porque desde ese momento es que se activan las garantías ofrecidas por Winko.

1. El Supervisor entrega la obra solo cuando considera que está terminada.
2. Al firmar la Recepción Final, el cliente activa la garantía de Winko y el servicio de Postventa.
3. El recambio de ventanas se entrega sin sellos ni limpieza interior. El cliente debe contratar un contratista para los remates y la pintura.

#### Método de Inspección: Tolerancias de aspecto en perfiles de PVC y vidrios.

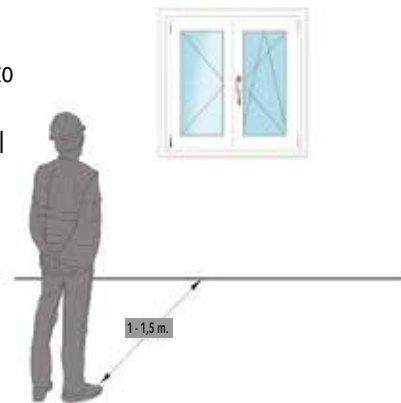
Para hacer una correcta recepción final de los productos instalados, Winko utiliza el protocolo de inspección que los fabricantes de perfiles de PVC y cristales practican en el mundo, en donde el observador se debe ubicar a una distancia perpendicular entre 1 y 1,5 mts. de la ventana.

##### **PVC: Manchas, rayas, abolladuras o decoloraciones.**

- Se considerarán aprobados si no hay más de dos por elemento y no son visibles a 1,5 mts. de distancia.
- Para todo tipo de rayas y detalles menores que puede sufrir el PVC tanto en su trasporte, alzamiento e instalación, existe un lápiz especial validado por el mercado para retocarlas.

##### **Vidrios: Nudos, burbujas, rayas por roces y erosiones.**

- Se considerarán aprobados si no son visibles a 1 metro de distancia.



## Etapa 8

### POSTVENTA



#### Mantenimiento por Garantía

Las garantías otorgadas permiten responder por fabricación, instalación y materiales. Si ocurriera algún evento que debe ser cubierto por garantía, el área de postventa trabajará sin costo en la Región Metropolitana, en caso de obras en regiones se cobrará los valores de alimentación y traslados del equipo técnico. Contactar preferiblemente a través de nuestra web [winko.cl](http://winko.cl) o al siguiente mail: [postventa@winko.cl](mailto:postventa@winko.cl). Respuesta en 48 horas y coordinación de visitas técnicas en promedio 7 días hábiles.

#### Tiempos de Garantías:

Perfiles de PVC: 5 años por calidad del PVC (sin garantía por rayaduras).

Armado y Fabricación de ventanas y termopaneles: 12 meses (sin garantía por roturas espontáneas).

Herrajes: 12 meses por funcionamiento (sin garantía por corrosión).

Cristales templados: 12 meses (sin garantía por roturas espontáneas).

#### Mantenimiento a Pedido

Si los plazos de las garantías ya han vencido, siempre podrás acercarte a Winko Postventa para que te coticen con valor preferencial la mantención más adecuada para alargar la vida útil de tus elementos.

Contactar preferiblemente a través de nuestra web [winko.cl](http://winko.cl) o al siguiente mail: [postventa@winko.cl](mailto:postventa@winko.cl). Respuesta en 48 horas y coordinación de visitas técnicas en promedio 7 días hábiles.

Trabajo: Se realiza en dos etapas: Revisión técnica inicial y ejecución del trabajo con materiales cotizados y aprobados por el cliente.

