

Garantia y Servicio Posventa

Sus derechos legales y nuestro compromiso con usted despues de la compra

Sus derechos estan protegidos por la ley

Como comprador de un inmueble de nueva construccion, goza de la proteccion del derecho bulgaro y de la normativa de la UE. Estos derechos no pueden ser suprimidos ni limitados contractualmente. Nuestros compromisos de servicio posventa van mas alla de los minimos legales obligatorios.

1. Plazos de Garantia Legal — Derecho Bulgaro

Conforme al ZUT, Art. 163a y al ZZD, Art. 265, los constructores y promotores son responsables de los defectos de construccion durante los siguientes plazos, que se computan desde la fecha del Acta 15:

Elemento constructivo	Plazo de garantia	Defectos cubiertos
Obra estructural (cimientos, estructura, forjados)	10 anos	Fisuras, asientos, fallos estructurales
Impermeabilizacion y cubierta	10 anos	Filtraciones de agua, fallos en cubierta
Fachadas e aislamiento termico	5 anos	Desprendimientos, delaminaciones, fisuras
Instalaciones (calefaccion, electricidad, fontaneria)	5 anos	Tuberias, cableado, HVAC, saneamiento
Acabados interiores (suelos, paredes, techos)	3 anos	Defectos de ejecucion
Carpinteria, puertas y herrajes	2 anos	Defectos funcionales, fallos de estanqueidad
Electrodomesticos (si los suministramos)	2 anos	Directiva UE de Compraventa de Bienes 2019/771

2. Proteccion conforme al Derecho de la UE

Directiva (UE) 2019/771 de compraventa de bienes

Transpuesta al derecho bulgaro (modificaciones de la Ley de Proteccion del Consumidor de 2022): los bienes, incluidos los electrodomesticos del inmueble, deben ser conformes al contrato durante al menos 2 anos. Si el defecto se manifiesta en el primer ano, se presume que existia en el momento de la entrega.

Directiva 93/13/CEE sobre clausulas abusivas

Toda clausula de limitacion de garantia en el contrato de compraventa que resulte abusiva (desequilibrio significativo en perjuicio del consumidor) es nula de pleno derecho conforme a la Ley de Proteccion del Consumidor bulgara. Los promotores no pueden excluir las garantias legales con letra pequena.

RGPD (Reglamento UE 2016/679)

Sus datos personales recopilados durante el proceso de compra estan protegidos por el RGPD. Tiene derecho de acceso, rectificacion y supresion de sus datos. Nuestra politica de privacidad esta disponible a peticion.

3. Como presentar una reclamacion por garantia

- | | |
|----------|--|
| 1 | Documente el defecto: Fotografias y descripcion escrita del defecto con la fecha de la primera observacion. |
| 2 | Comunicacion escrita: Envie notificacion formal y escrita indicando el numero de referencia de su escritura notarial y la direccion del inmueble. Conserve acreditacion del envio. |
| 3 | Plazo de respuesta por nuestra parte: Confirmaremos la recepcion en 5 dias habiles y concertaremos una inspeccion en los 15 dias habiles siguientes. |
| 4 | Inspeccion y acta: Inspeccion conjunta con nuestro equipo tecnico (puede asistir su propio perito). Se redacta acta escrita. |
| 5 | Subsanacion: Los defectos cubiertos por garantia se reparan sin coste. Plazo objetivo: 30 dias para casos no urgentes, 5 dias para urgentes (filtraciones de agua, averia de calefaccion). |

4. Nuestros Servicios Posventa

Gestor personal de cuenta

A cada comprador se le asigna un gestor de cuenta nominativo con dominio del idioma correspondiente, que sera su unico punto de contacto para cualquier consulta, reclamacion de garantia o asistencia practica durante los 2 primeros anos.

Inspeccion tecnica anual (anos 1 y 2)

Durante los dos primeros anos nos pondremos en contacto con usted para organizar una inspeccion anual gratuita del inmueble e identificar proactivamente cualquier incidencia potencial.

Gestion de las observaciones en la entrega

En el momento de la entrega realizamos una inspeccion conjunta y redactamos un acta con plazos acordados de subsanacion. Todos los puntos deben quedar firmados antes de liberar el pago final (en planes de pago diferido).

Gestion del inmueble

Para compradores que no residan permanentemente en la zona, Kavaleo puede gestionar directamente el inmueble o ponerle en contacto con empresas colaboradoras de confianza. Los servicios disponibles incluyen: gestion de alquiler, coordinacion de mantenimiento, custodia de llaves y supervision de suministros.

Asistencia en el cambio de titularidad de suministros

Prestamos asistencia a los nuevos propietarios en el traslado de los contratos de electricidad, agua y gas a su nombre, incluyendo la cumplimentacion de los documentos necesarios.

5. Contacto para garantia y servicio posventa

Servicio Posventa	hello@kavaleo.eu
Direccion	jk Slaveikov 79, Burgas 8000, Bulgaria
Horario de atencion	Lun-Vie 09:00-17:30 h (EET/EEST)

Este documento tiene caracter informativo y no constituye asesoramiento juridico. Consulte siempre con un abogado independiente antes de proceder con la compra. | Kavaleo | kavaleo.eu | hello@kavaleo.eu