

# HOME IMPROVEMENT HEARTACHE: COMMUNICATION DILEMMAS

*La angustia de hacer reformas en la casa: Dilemas en la comunicación*

Jay Leland Brick

You've just come to the happy conclusion that the contractor sitting before you is the right person to make your home look beautiful. What hoops must you jump through to assure yourself that, at job's end, you'll still have a smile on your face?

Always establish the ground rules for your project before the first nail is hammered. An example: Your contractor knows if the local building department requires architecturally drawn plans and permit approval. You need not search for an architect since a reliable company often knows one who can both quickly produce the prints and fulfill all municipal rules. If needed, this should be included in the contract.

Before construction begins, it's important to know just who your contact person, your "expeditor," will be at the company and their cell phone number (they always have one). Just as important, the company needs to know how to contact you.

Have a general understanding of the work schedule and approximately how long the project will take. Keep in mind that, in construction, delays are the rule rather than the exception; and, if it's outside work, weather-related delays often occur. As long as the company notifies you, you're OK. Red flags should go up when men don't show up and you're not informed. Discuss this with your expeditor to be sure it doesn't happen.

This segues perfectly with the all-important payment schedule. Money makes the world go around, and nothing will hamper your project more than if both sides aren't clear about how it gets from your pocket to theirs.

There are two ways to pay: your own funds or a home-improvement loan. If a loan is your choice, then your contractor should be able to arrange financing. Either way, the standard is "stage funding." Keep in mind that a construction company must purchase materials and schedule their workers. Thus, you need to give them a down payment. The following payment schedule provides comfort for both the client and company:

- 10 percent at contract signing
- 30 percent at commencement of work
- 30 percent at the midway point
- 20 percent at the overall "finish," and
- 10 percent after the final "walk through" inspection and corrections.

This may be simplified with smaller projects, such as windows, siding or roofs.

Reliable contractors have been satisfying clients for years and know what they are doing. Refrain from questioning the workers based upon some technical information you may have recently picked up. Speak with your expeditor about any concerns you have.

Finally, you need to know who the contact person is at the company for all warranty questions after the work has been completed and paid for. A good company will gladly honor warranties, which usually last for one year. Often, there are product warranties, such as roofing materials, that, exclusive of labor, may stretch for 25 years or more. Inquire with the company.

Voilà!—follow these guidelines and you'll find yourself looking at your finished project with that big smile, exclaiming, "Yes!!!"

*Usted acaba de tomar la feliz decisión de que el contratista sentando frente a usted es la persona apropiada para lograr que su casa tenga un aspecto maravilloso. ¿Qué maniobras tendrá que hacer para asegurarse que, cuando se finalice el trabajo, usted seguirá con una sonrisa en el rostro?*

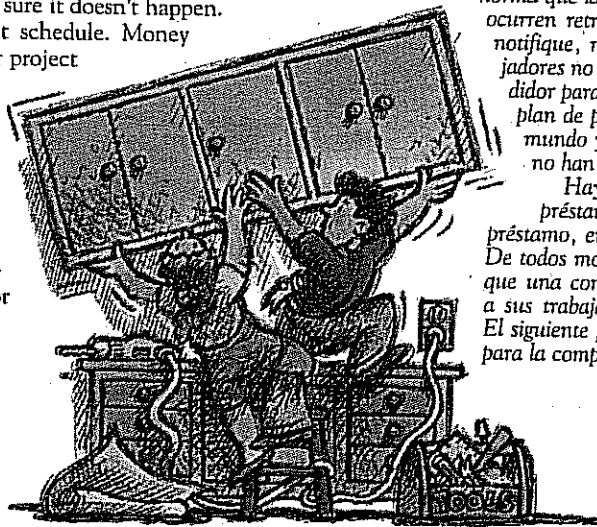
*Establezca siempre las reglas de juego para su proyecto antes de que se clave el primer clavo. Un ejemplo: su contratista sabe si el departamento local de construcción exige planos arquitectónicamente preparados y aprobación para el permiso. Usted no tiene que buscar a un arquitecto, pues una compañía de confianza conoce a menudo a uno que pueda obtener los diseños, así como cumplir con todas las normas municipales. Si resulta necesario, esto debería incluirse en el contrato.*

*Antes de que comience la construcción, es importante saber exactamente quién será la persona en la compañía que estará en contacto con usted (su "expeditor") y cuál es su número de teléfono celular (siempre tienen uno). Es igual de importante que la compañía sepa cómo ponerse en contacto con usted.*

*Tenga un entendimiento general del programa de trabajo y averigüe aproximadamente cuánto tiempo tardará el proyecto. Tenga en mente que, en la construcción, los retrasos son más la norma que la excepción; y, si el trabajo se hace en el exterior, generalmente ocurren retrasos relacionados con el tiempo. Siempre que la compañía le notifique, no tiene problema. Tendría que preocuparse cuando los trabajadores no aparecen y usted no está informado. Hable de esto con su expeditor para asegurarse de que no suceda. Y esto nos lleva perfectamente al plan de pago, el cual es de gran importancia. El dinero es el que rige el mundo y no hay nada que impida su proyecto más que si ambos lados no han clarificado cómo es que el dinero pasa de su bolsillo al de ellos.*

*Hay dos maneras de pagar: con su propio dinero o con un préstamo para la mejora del hogar. Si usted escogió pagar con un préstamo, entonces su contratista debería poder organizar la financiación. De todos modos, lo típico es "la financiación por etapas". Tenga en mente que una compañía de construcción debe comprar materiales y programar a sus trabajadores. Por lo tanto, tiene que darles un desembolso inicial. El siguiente programa de pagos proporciona alivio para el cliente, así como para la compañía:*

- 10% al firmar el contrato
- 30% al inicio del trabajo
- 30% en medio del trabajo
- 20% en el "acabado" general, y
- 10% después de la última inspección de la casa "en detalle" y de las correcciones.



*Esto se puede simplificar con proyectos más pequeños o simples, tales como ventanas, revestimientos exteriores o tejados.*

*Los contratistas que son de confianza han logrado durante años la satisfacción de los clientes y saben lo que están haciendo. Evite preguntarle a los trabajadores sobre alguna información técnica que tal vez haya aprendido recientemente. Hable con su expeditor sobre cualquier preocupación que tenga.*

*Por último, necesita saber quién es la persona de contacto en la compañía para todas las preguntas relacionadas con la garantía después de que el trabajo se haya finalizado y haya sido pagado. Una buena compañía honrará con mucho gusto las garantías, las cuales duran usualmente un año. A menudo hay garantías de productos, tales como materiales para el tejado que, si se excluye la labor, pueden extenderse a 25 años o más. Pregúntele a la compañía.*

*Pues ahí tiene. Siga estas pautas y se encontrará a sí mismo mirando a su proyecto finalizado con esa gran sonrisa y exclamando "¡¡¡Maravilloso!!!"*