

 Chiclayo 28 de abril de 2022

Sra.

Yisseli Maco Chonate

Jorge Carpena Burga

Presente.-

**Asunto:** Respuesta a sus comunicaciones de fechas 28 y 31 de marzo de 2022

De nuestra consideración:

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y dar respuesta a las comunicaciones remitidas por usted en los siguientes términos:

Con fecha 28 de marzo del presente año, hemos recibido su reclamo acerca de un presunto problema de filtración en un punto de cable ubicado en la sala de su vivienda. Asimismo con fecha 31 de marzo, nos remitió vía correo electronico una solicitud de reembolso por los gastos en los que habría incurrido para reparar la presunta filtración a la que se refiere, así también indica la supuesta presencia de un panal en el poste de luz de la fachada de su vivienda.

En atención a su comunicación del 28 de marzo y de acuerdo a nuestros estándares de atención al cliente, al día siguiente, esto es el 29 de marzo, un representante de nuestra empresa se acercó a su vivienda para realizar una inspección. En la mencionada visita no se pudo verificar las presuntas filtraciones mencionadas en sus comunicaciones. A pesar de ello, el 31 de marzo, personal de nuestra empresa volvió a acercarse a su vivienda para poder revisar si el pase aéreo del techo de su vivienda sería un factor causante de las supuestas filtraciones mencionadas en su reclamo. Lamentablemente, cuando nuestro personal intentó ingresar a su vivienda, usted les negó la entrada alegando que ya le habría dado solución al problema.

En línea con lo mencionado, debemos muy amablemente recordarle que, con la finalidad de brindar una atención idónea a nuestros clientes, nuestra empresa debe seguir determinados protocolos. Es en razón de ello que, Galilea, antes de realizar cualquier tipo de reparación o rembolso debe realizar una inspección para determinar el origen del problema reportado. Sin embargo, al no haberse permitido el ingreso del personal, nuestra empresa no puede continuar con estos procesos.

En el presente caso, habiendo solicitado el ingreso a su inmueble y al haberse negado la entrada de nuestro personal a fin de verificar lo ocurrido, resulta imposible para Galilea atender lo requerido en sus comunicaciones.

Finalmente, respecto a su comunicación sobre la presunta presencia de un panal en el poste de luz de la fachada de su vivienda, debemos indicarle que dicha situación queda fuera de la relación que tiene nuestra representada con usted. Sin perjuicio de ello, de acuerdo a nuestros estándares de atención al cliente, siempre estamos dispuestos a atender a nuestros clientes respecto de los productos ofrecidos por Constructora Galilea, es así que siendo este asunto uno que escapa enteramente de nuestra relación, le recomendamos que reporte la presunta presencia del panal a las autoridades pertinentes.

Sin otro particular, y, con la seguridad de haber transmitido, información pertinente, oportuna y plena, la saludamos cordialmente reiterándole nuestra imposibilidad de acceder a su solicitud por las razones ya expuestas.

Atentamente,

**ÁREA DE POST-VENTA**

**CONSTRUCTORA GALILEA S.A.C**