Piura, 21 de Julio del 2023

Señor:
CUEVA MARTINEZ MIGUEL RODRIGO
Urb. Monteverde II Etapa 21 Mz. AH Lote 09
Castilla - Piura
Presente. -

Asunto: Respuesta reclamo de fecha 28.06.2023

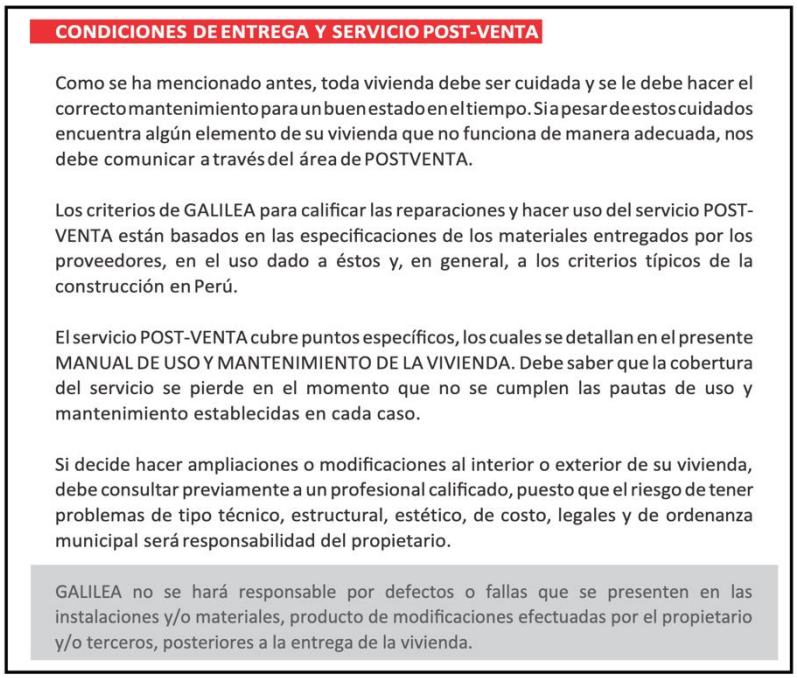
De nuestra consideración:

Sirva la presente para saludarlo cordialmente de parte de Constructora Galilea S.A.C. (en adelante, “Galilea”) y aprovechar la oportunidad para responder su reclamo de la referencia, en el cual señaló que existe una falla en la Terma a gas, toda vez que el agua no permanece caliente el tiempo de uso, y por otro lado en la ducha no sale el agua caliente.

Con fecha 04 de julio del 2023, nuestro personal realizó una inspección técnica en el bien inmueble a fin de realizar las indagaciones necesarias con la finalidad de constatar y de ser posible, dar pronta solución a los problemas reportados que se presentan en su vivienda, una vez concluido la visita técnica, luego de la cual se elaboró el Informe Técnico que adjuntamos a la presente.

Al respecto, se verifico que la Terma a gas tiende apagarse cuando llega a cierta temperatura debido a que la presión dentro de la vivienda no es la suficiente, esto se debe a que el usted suministra su agua que va hacia los diferentes puntos de agua fría y caliente a través de un tanque elevado, es decir no recibe la presión directa proveniente de la red matriz, así mismo se pudo verificar que el suministro de agua interno de la vivienda presenta modificaciones hechas por usted.

En ese sentido, en el Manual de Propietarios, cuyo contenido usted conoce, se dispuso lo siguiente:



CONDICIONES DE ENTREGA Y SERVICIO POST-VENTA

Como se ha mencionado antes, toda vivienda debe ser cuidada y se le debe hacer el correcto mantenimiento para un buen estado en el tiempo. Si a pesar de estos cuidados encuentra algún elemento de su vivienda que no funciona de manera adecuada, nos debe comunicar a través del área de POSTVENTA.

Los criterios de GALILEA para calificar las reparaciones y hacer uso del servicio POST-VENTA están basados en las especificaciones de los materiales entregados por los proveedores, en el uso dado a éstos y, en general, a los criterios típicos de la construcción en Perú.

El servicio POST-VENTA cubre puntos específicos, los cuales se detallan en el presente MANUAL DE USO Y MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA. Debe saber que la cobertura del servicio se pierde en el momento que no se cumplen las pautas de uso y mantenimiento establecidas en cada caso.

Si decide hacer ampliaciones o modificaciones al interior o exterior de su vivienda, debe consultar previamente a un profesional calificado, puesto que el riesgo de tener problemas de tipo técnico, estructural, estético, de costo, legales y de ordenanza municipal será responsabilidad del propietario.

GALILEA no se hará responsable por defectos o fallas que se presenten en las instalaciones y/o materiales, producto de modificaciones efectuadas por el propietario y/o terceros, posteriores a la entrega de la vivienda.

Como fluye del fragmento citado, las fallas o defectos presentados en ambientes o materiales en los que el propietario ha realizado modificaciones no podrán ser susceptibles de recibir servicio de post-venta.

Finalmente, le informamos que su reclamo no resulta procedente por las razones previamente expuestas. Con la seguridad de habernos pronunciado de manera plena y oportuna sobre cualquier observación o pedido remitido a nosotros, nos despedimos de usted.

Anexo: Informe Técnico

Atentamente,

Postventa CONSTRUCTORA GALILEA SAC