

Sr.
ZAPATA SANTOS MARCOS ALBERTO
Etapa 1, Manzana B, Lote
Conjunto Residencial de Viviendas "Monteverde" (Piura)



Sumilla: Atención de Reclamo

De nuestra consideración:

Sirva la presente para enviarle un cordial saludo, y al mismo tiempo, dar respuesta al reclamo presentado en relación a su vivienda, el cual detallamos a continuación:

En principio, a manera informativa debemos señalar que, la garantía que le fue ofrecida al momento de la venta de su vivienda respecto de los acabados cubre el reemplazo o reparación de los bienes por defectos de instalación o fabricación de los mismos, quedando exentos de dicha cobertura, los desperfectos por mal uso y/o caso fortuito o fuerza mayor, dentro de los que se encuentran los desastres naturales o fenómenos naturales.

Asimismo, debemos indicar que no es posible para nuestra empresa hacerse responsable de la reparación y/o reemplazo de los acabados de las viviendas por el desgaste o deterioros producidos fuera del período de garantía que le fue ofrecido al momento de la venta.

Por lo señalado y de acuerdo al presente caso, debemos indicar que la entrega de su vivienda se efectuó el día 13 de abril del 2018, habiendo transcurrido a la fecha, un período de tiempo que excede el tiempo de garantía; motivo por el cual no es posible atender su requerimiento el cuál detallamos a continuación:

1. **Fisuras:** De acuerdo al Manual de uso y mantenimiento de la vivienda, en la superficie de los techos, muros y columnas tarrajeados, es muy habitual que se presenten fisuras que son causadas por la retracción hidráulica de los morteros, fenómeno normal producto del fraguado de dicho material. Estas fisuras no significan riesgo estructural para la vivienda y no disminuyen su resistencia frente a los esfuerzos estáticos o sísmicos. Su reparación debe ser asumida como parte del mantenimiento de la vivienda dada su condición de inevitable (Manual de Uso y mantenimiento de la vivienda, Cámara Peruana de la construcción)

Finalmente, en caso de requerir mayor información podrá comunicarse con el siguiente contacto: Área de Post Venta (email: postventa@galilea.com.pe) esperamos haber resuelto sus inquietudes, y reiteramos nuestro compromiso, respecto de nuestros servicios.

Atentamente,

**AREA DE POST-VENTA
CONSTRUCTORA
GALILEA S.A.C**