

## Carta Garantía Vivienda

### FRACCIONAMIENTO "CIMA DEL BOSQUE"

FECHA: 15 DE ABRIL DEL 2016.

Nos es grato entregarle la presente carta que ampara las garantías de la construcción y la cobertura de estas garantías que corresponde a:

Nombre del Cliente: **HECTOR LUIS PALACIOS GALLEGOS Y PATRICIA MINERVA ESPARZA VAZQUEZ**

Domicilio de la vivienda: **BOSQUE DE ANACUAS # 142 Fraccionamiento CIMA DEL BOSQUE** en Monterrey, N.L.

Lote **7** Manzana **130** Terreno: **145.86m<sup>2</sup>**

Metros de Construcción: **249.68m<sup>2</sup>**

Amparadas en **el mismo día** en que se escriture su vivienda:

- Existencia, funcionamiento y buen estado de aparatos sanitarios.
- Existencia, funcionamiento y buen estado de mezcladoras y llaves.
- Existencia, funcionamiento y buen estado de ventanas y vidrios.
- Existencia, funcionamiento y buen estado de mosquiteros.
- Existencia, funcionamiento y buen estado de accesorios eléctricos.
- Existencia y buen estado de pisos y azulejos.
- Existencia y buen estado de lavadero.
- Apariencia y buen estado de yesos.
- Apariencia adecuada de acabados exteriores (piso, piedra natural o cantera).
- Buen estado de banquetas.
- Limpieza general de vivienda incluyendo ventanas interior y exterior.

Amparadas hasta **30** días después de recibida su vivienda:

- Funcionamiento adecuado de puertas, chapas, marcos y chambranas
- Tuberías tapadas de todo tipo: gas, drenaje y agua
- Funcionamiento adecuado de aparatos sanitarios.

Amparadas hasta **60** días después de recibida su vivienda:

- Funcionamiento adecuado de accesorios eléctricos.
- Funcionamiento adecuado de la red sanitaria e hidráulica (No incluye muebles de baño).
- Funcionamiento adecuado de la red eléctrica.
- Funcionamiento adecuado de las instalaciones de gas.
- Humedades en todo tipo de muro interior y exterior.
- Humedades en muros (Decorados por piedra natural o cantera).

- Aparición de humedades.
- \* No existe garantía derivada de la humedad por fisuras generadas por temperatura.

Amparadas hasta **1** año después de recibida su vivienda:

- Impermeabilización en la azotea.

Amparadas hasta **3** años después de recibida su vivienda:

- Las fisuras de 2.5 mm de grosor que afecten únicamente la estructura de la casa (tomando en cuenta estructura: columnas, losas, cimentación y castillos).

Nota: Cualquier modificación a la estructura de la vivienda (ampliación, remodelación, modificación, mejora, etc.) o a las instalaciones eléctricas, de agua, drenaje o de gas que se afecten por la parte adquirente dejará sin efecto las garantías que amparan la póliza.

Además no nos hacemos responsables en caso de que la construcción sufra daños por algún desastre natural tal como terremoto, granizo, etc.

Entrega

Recibe de Conformidad

---

Inmobiliaria del Valle de Mitras, S.A. de C.V.

---

**HECTOR LUIS PALACIOS GALLEGOS**  
**PATRICIA MINERVA ESPARZA VAZQUEZ**

## CONDICIONES DE CARTA GARANTIA VIVIENDA Y SERVICIO POST-VENTA

- 1 De acuerdo a su cobertura, solo quedan garantizadas las partidas descritas en esta **Carta Garantía Vivienda**, cualquier observación que derive de los desperfectos no señalados en la misma se resolverán conforme a la legislación aplicable: el otorgante de esta **Carta Garantía Vivienda** no se hace responsable por defectos derivados del mal uso, falta de mantenimiento, modificaciones o ampliaciones a la estructura, a las instalaciones eléctricas, hidráulicas, sanitarias, de gas o en general a los acabados originales de la vivienda.
- 2 En esta **Carta Garantía Vivienda** vienen escritos los plazos a los cuales VM CASAS ampara sus garantías de construcción. Solamente si la garantía que el propietario nos haga llegar cumple con los plazos correspondientes firmados en esta **Carta Garantía Vivienda** se podrá atender la observación.
- 3 Los plazos señalados en la **Carta Garantía** inician a partir de la fecha de **Firma de Escrituras** de la vivienda por parte del propietario, y/o la **ocupación** de la vivienda, independientemente de que la casa se habite o no, los tiempos de garantía, no se interrumpen ni se aplazan según se establece.
- 4 Con el fin de mejorar nuestra atención a los clientes mediante nuestro servicio Post-Venta se ha dispuesto solamente atender las observaciones mediante escrito a través de nuestra pagina Web.
- 5 Para solicitar cualquier reparación al amparo de esta **Carta Garantía Vivienda** el propietario deberá seguir **UNICAMENTE** el siguiente **PROCEDIMIENTO** de lo contrario no se realizara ninguna reparación:
  - 5.1. Ingresar a la página Web [www.vmcasas.mx](http://www.vmcasas.mx). En ella en el apartado de Servicio al Cliente encontrara el apartado Servicio Post-Venta.
  - 5.2. En este apartado el propietario tendrá que llenar los campos solicitados que incluye (nombre, correo electrónico, teléfono, teléfono celular, asunto y el mensaje u observación). El propietario será responsable de detallar bien su observación y seleccionar el botón de enviar una vez terminado para que pueda ser revisado por el personal de VM CASAS.
  - 5.3. Una vez que se envíe el mensaje queda registrado su ingreso con la fecha y hora de envío. Posteriormente le llegara un correo de nuestro personal desde la cuenta [servicio-cliente@vmcasas.mx](mailto:servicio-cliente@vmcasas.mx) en donde le confirmamos de recibido.
  - 5.4. En el transcurso de la semana enviado, el personal de VM CASAS procederá a hacer lo siguiente; Verificar la observación y entregar la orden de trabajo al equipo de Post-Venta, el cual coordinara con el propietario la visita de verificación de las observaciones.
  - 5.5. Todos los empleados del equipo de Post-Venta deben identificarse como trabajadores de VM CASAS previamente a entrar al domicilio del propietario.
  - 5.6. Si en la visita de verificación de las observaciones se determina que todo o algunas de las observaciones no son responsabilidad de VM CASAS, se le enviara un correo al propietario con nuestra evaluación y conclusión.
  - 5.7. Si en el proceso de verificación de las observaciones el propietario no se encuentra en su domicilio, se le dejara un formulario de constancia de nuestra visita, para posteriormente realizar una visita nueva.
  - 5.8. Si la observación hecha por el propietario amerita una reparación; VM CASAS realizara el trabajo correspondiente.
  - 5.9. Una vez concluido, el personal de VM CASAS le entregara al propietario un formulario de atención con lo hecho. El propietario se obliga a firmar de conformidad este formulario detallando los trabajos de reparación solicitados y efectuados. Este formulario deberá ser firmando y entregado al personal de VM CASAS el mismo día en que se efectuó la reparación. De lo contrario no se procederá a realizar nuevos reclamos del propietario

- 6 Esta garantía no ampara desperfectos derivados de terremotos, tormentas o en general acontecimientos naturales, tampoco comprenden problemas que resulten de vicios o problemas de medición, conexión o suministros por parte de las oficinas de servicios públicos. Solo se garantizan los conceptos originales de construcción eximiéndose a la otorgante de la responsabilidad de cualquier afectación en mejoras o equipamiento de la vivienda, que el propietario utilice para el uso que dé a su casa habitación.

**CONFORME**

---

**RECOMENDACIONES:**

- 1.- Revisar y reponer si es necesario cada 6 meses el sellado exterior (silicón), en ventanas de aluminio.
- 2.- Regenerar cada año la impermeabilización, no subir objetos, no pisar la impermeabilización no hacer instalaciones en la azotea porque quedara sin efecto la garantía.
- 3.- Pintar cada dos años el exterior de la casa.
- 4.- Cambio de empaques en todas las llaves de agua cuando sea necesario.
- 5.- No exceder la carga autorizada por C. F. E. de K. V. A. en corriente 110 V, en caso de instalar climas de 220 v.
- 6.- Evitar cierres bruscos de puertas y ventanas.
- 7.- Evitar mojar las puertas de madera para que no se lleguen a hinchar.