**Respuesta a sus queja y reclamos**

Gracias por su carta avisándonos acerca del problema que ha tenido en nuestra Instalaciones. Lo siento mucho que ha sido sujetado a una secuencia de eventos tan frustrantes. Siempre querremos responder muy rápidamente a las preocupaciones de nuestros clientes y lo que ha experimentado es inexcusable.

He hablado con el administrador en Medellín y lo he instruido que le dé un reembolso completo más un descuento de 20 por ciento de su próxima mensualidad. Le pido muchas disculpas por la inconveniencia que este problema le ha causado. Es muy claro que tengo que entrenar a nuestros empleados temporales más a fondo.

Espero que disfrute los días festivos.