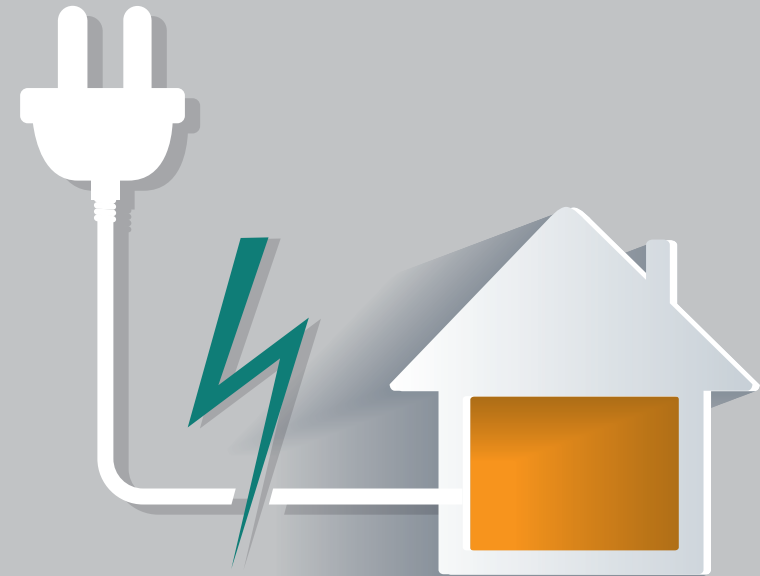


SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE DAÑOS ELÉCTRICOS

Evaluelectric



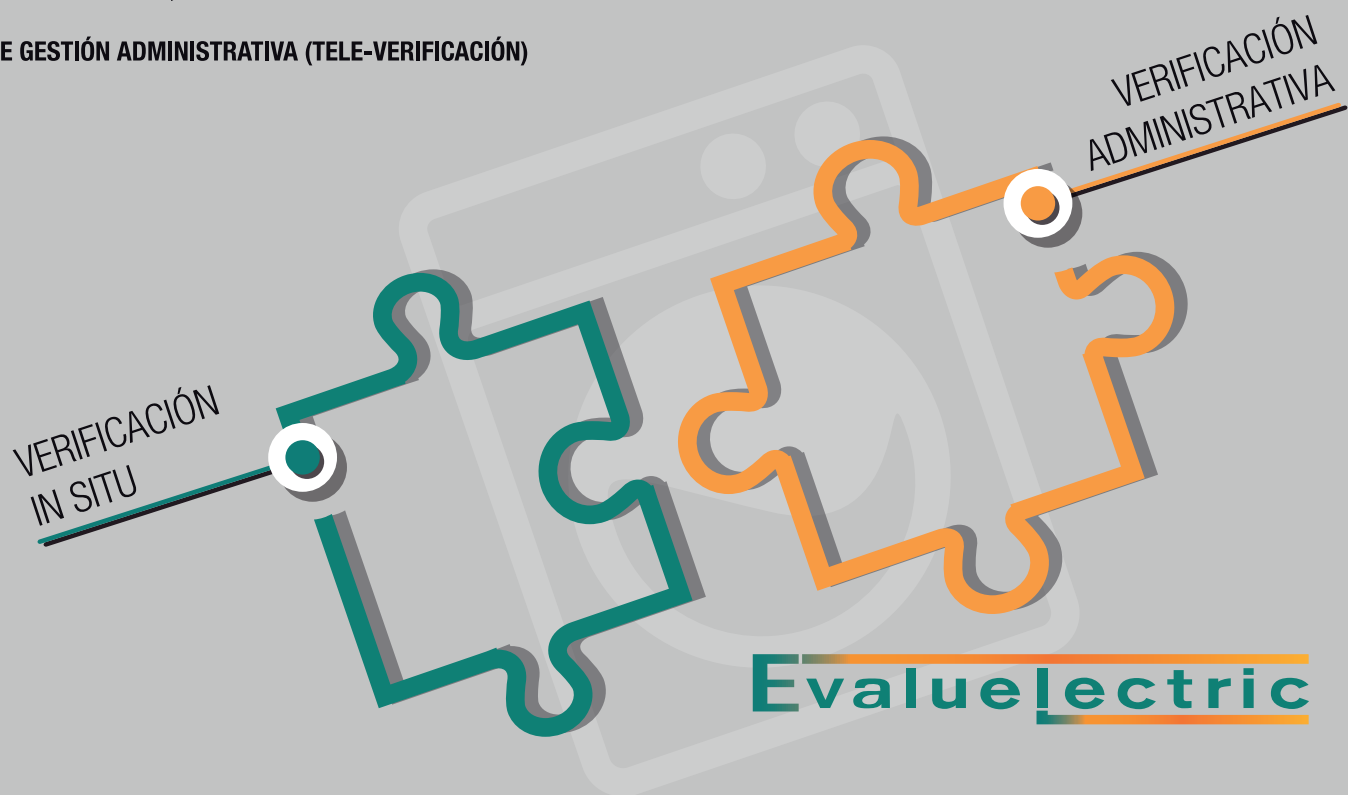
DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Valclima pone a disposición, su departamento técnico con personal, titulado, cualificado y formación específica en daños eléctricos, para atender todos aquellos servicios que requieran de verificación de los mismos, se visitará el domicilio del afectado y se realizarán las comprobaciones necesarias.

Valclima puede prestar este servicio en dos modalidades:

VERIFICACIÓN MEDIANTE VISITA IN SITU, DOMICILIO DEL RIESGO.

VERIFICACIÓN MEDIANTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (TELE-VERIFICACIÓN)



PRIMER CONTACTO CON EL CLIENTE: VERIFICACIÓN IN-SITU

En los encargos recibidos por Valclima antes de las 19:00 horas esta deberá contactar con el Cliente en el plazo máximo de 1 horas.

En los encargos recibidos por Valclima a partir de las 19:00 horas se contactará con el Cliente antes de las 10:00 horas de la mañana siguiente.

En la llamada al Cliente, Valclima se identificará como el Especialista asignado por la Entidad y confirmará la tipología de los daños sufridos, la marca y modelo del aparato dañado, que deberá coincidir con el encargo recibido.



Durante este contacto inicial, actuaremos en :

- Concertar con el Cliente la visita para verificar el aparato dañado, Concretar fecha y tramo horario de intervención (horquilla máxima de 2 horas).
- Informar al Cliente de que el verificador acudirá al domicilio.

Si hubiese algún problema en la localización del Cliente, el Verificador informará a Valclima, quien a su vez informara a la Compañía, con la inmediatez que lo requiera.

Si la visita se planifica más allá de las 24 horas, a petición del Cliente, Valclima, actualizara la información de la Compañía con esta nueva actuación, indicando la nueva fecha y hora acordada.

Si el Cliente cancela la intervención, antes de que el verificador acuda a su domicilio, Valclima informara de tal circunstancia a la Compañía.

En estos casos, se cerrará el encargo sin coste alguno.

- Si se trata de un daño cubierto en póliza, que no ha sido reparado aún:

Se le ofrecerá al Cliente la posibilidad de repararlo o, en su caso, sustituirlo. Para ello, se actuará inmediatamente y desde el domicilio del riesgo esperando las instrucciones de Valclima, quien contactara con la Compañía para recabar las instrucciones precisas.

Si se trata de cualquier aparato que debe de ser retirado al taller para su reparación, el Verificador indicará al Cliente que la reparación demorará como máximo cinco días hábiles.

En estos casos, el verificador dejará al Cliente un documento (albarán) acreditativo del aparato que se retira, indicando tipo, marca, modelo y nº de serie. En ese documento debe constar el nombre del SAT o profesional, su domicilio y teléfono de contacto.

Con independencia del plazo informado al Cliente, el Verificador tiene el compromiso de reparar o - en su caso - reponer el aparato en un plazo máximo de 72 horas desde el momento de su retirada.

- Si se trata de un daño NO cubierto en póliza, VALCLIMA informará inmediatamente a la compañía para decidir su proceder

PRESTACIÓN DEL SERVICIO: ACTUACIÓN

Valclima abrirá un servicio cada vez que se le requiera de la intervención del verificador.

Los encargos de servicios serán realizados únicamente por Valclima.

Una vez el verificador asiste en el domicilio indicado, previa cita (fecha y hora), en la fecha acordada con éste, remite la información siguiente, a Valclima, detallando:



COMPROBACIONES

RELACIÓN DE LOS DAÑOS, EN LOS APARATO/S, MARCA, MODELO, FECHA DE ANTIGÜEDAD.



COBERTURAS

SI TIENE O NO COBERTURA EN PÓLIZA.



REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN

SI TIENE O NO REPARACIÓN, O SI ES ACONSEJABLE, POR ECONÓMICO LA SUSTITUCIÓN



FOTOGRAFÍAS

FOTOGRAFÍAS DE LOS APARATOS DAÑADOS.

El Verificador, mantendrá permanentemente informado a Valclima sobre el desarrollo de la evolución del servicio, en especial cuando se produzca cualquier incidencia o demora que afecte a la resolución del mismo.

Valclima, inmediatamente tras la apertura del servicio, informará a la Entidad

Cliente:



Vía teléfono



Via @



A través de la App

de:

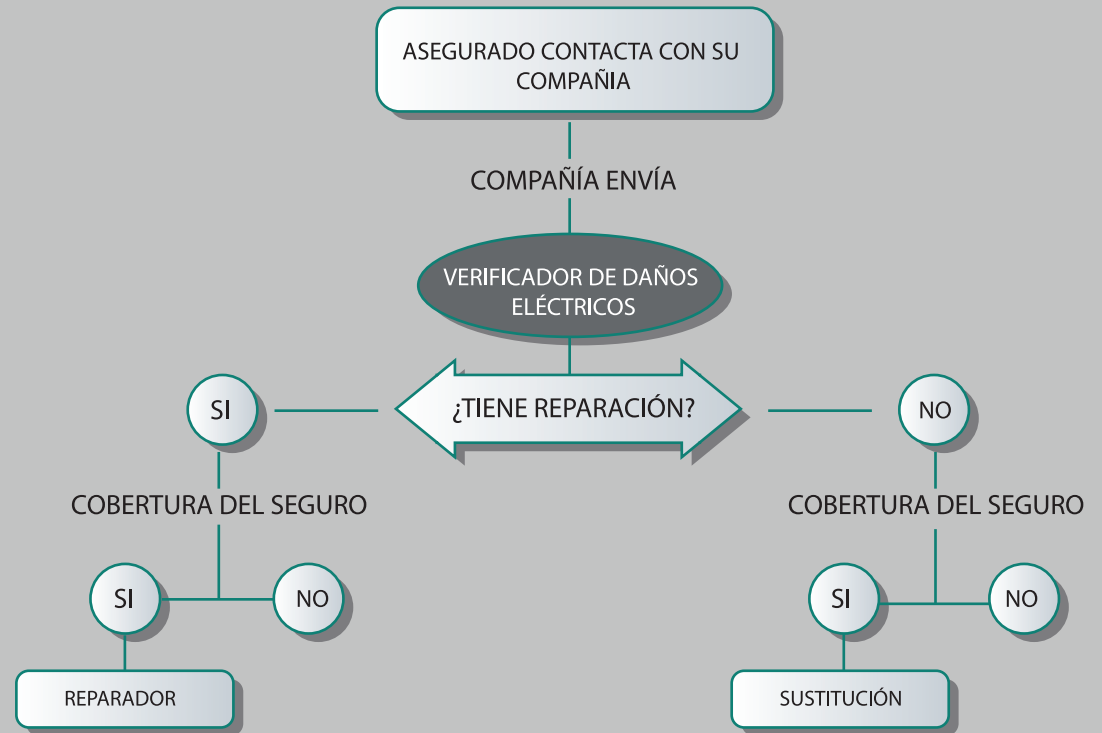
- La referencia del servicio (nº de expediente).
- Que el contacto del Verificador se producirá en un plazo máximo de 3 horas (siempre que se trate de una urgencia) y 24 horas en siniestros no urgentes.

VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

En estos casos, Valclima recibirá la solicitud de tramitación, necesitando factura y/o presupuesto que le ha hecho llegar el Cliente, para su verificación.

En función de las circunstancias de cada caso, Valclima informará a la Compañía si la verificación es favorable o desfavorable, adjuntando el informe técnico correspondiente.

Habrán también casos en los que Valclima no pueda pronunciarse, informando a la Compañía de la imposibilidad de realizar la verificación con la documentación aportada.



FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS Y CIERRE DEL ENCARGO

Valclima reportará a la Compañía si los daños están o no producidos por alteración eléctrica, con la argumentación técnica que corresponda, que debe de ser lo más clara posible.

Hecho esto, se procederá a facturar el servicio y cerrará el encargo.

PRECIOS DE LOS SERVICIOS

6 - GREMIO ELECTRODOMESTICOS		T18
61	REPOSICIÓN/VERIFICACIÓN ELECTRODOMESTICOS	
6102	Verificaciones In Situ.....	30,00
6103	Verificaciones administrativas.....	7,00



OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y ALMACÉN

C/ Actor Vicente Parra, 6 bajo · 46017 · Valencia

Tel. 902 52 51 50

comerciales@valcima.es