

**SEGURCAIXA HOGAR COMPLETO | 7 compromisos de calidad de servicio**

1. **CITA CON EL OPERARIO.** En coordinación con el cliente, desde la declaración del siniestro, se realizará la citación con un operario en un tiempo máximo de 3 horas (horas contabilizadas dentro del horario de 9 a 18h los días laborables), acudiendo al domicilio asegurado en un tiempo máximo de 72 horas. Además, la franja horaria estimada por el operario para acudir al domicilio asegurado el día acordado, nunca excederá de 3 horas. La empresa de asistencia es quien se compromete a prestar el servicio a través del teléfono **91 489 43 17** o en el **932 93 12 91** en horario de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes. \*El cumplimiento de este compromiso no se aplicará en el caso de que, por fenómenos atmosféricos, tengamos una alta siniestralidad en los últimos 30 días o cuando haya terceros causantes o perjudicados del siniestro.
  
2. **SERVICIOS URGENTES.** Servicio de visita de los operarios en 3 horas, desde la declaración del siniestro, para siniestros urgentes que hacen inhabitable la vivienda, por las siguientes causas:
  - a. **Falta de energía eléctrica** en toda la vivienda, o en la cocina o en el baño, siempre que la avería tenga su origen en la instalación de la vivienda.
  - b. **Daños por agua** por la rotura de alguna de las tuberías fijas de agua de la vivienda, que produzca daños a los bienes del asegurado o de terceras personas y que requiera del cierre de la llave de paso general del suministro de agua. (\*)
  - c. **Rotura de cristales** que formen parte del cerramiento de la vivienda, y que provoque falta de protección frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados causados por terceras personas.

La empresa de asistencia presta el servicio a través del teléfono **900 159 009** las 24 horas del día.

(\*) Para las urgencias de daños por agua, que se produzcan fuera del horario de 9:00 h, a 20:00 h., y se pueda resolver con el cierre de la llave de paso de agua, se dará asesoramiento telefónico para cerrarla y atender la reparación al día siguiente en coordinación con el cliente.

3. **CITA CON EL PERITO EN 24 HORAS.** En coordinación con el cliente, desde la asignación de encargo pericial, **cita con un perito en 24 horas**, en horario de 9:00 a 18:00 h., de lunes a viernes (no festivos), en función de la disponibilidad. (\*)

(\*) El cumplimiento de este compromiso no se aplicará en el caso de que, por fenómenos atmosféricos, tengamos una alta siniestralidad en los últimos 30 días o cuando haya terceros causantes o perjudicados del siniestro

4. **ENTREGA DEL INFORME DEL PERITO (MÁXIMO 10 DÍAS).** Aplica para siniestros con un **coste inferior a 30.000 €, desde el momento de la asignación del encargo pericial**, una vez ha sido recibida toda la documentación necesaria para evaluar los daños; y no haya intervención de terceros, es decir, un causante o un tercero perjudicado.
5. **INDEMNIZACIÓN EN 48 HORAS.** La orden de pago de la indemnización de un siniestro cubierto por la póliza **se realizará en 2 días hábiles desde la recepción de toda la documentación necesaria** para la valoración del siniestro, siempre que esta se reciba de 9 a 17h de lunes a viernes (no festivos) y cuando para la valoración de la documentación no sea necesario un perito.
6. **SEGUNDA OPINIÓN.** En el momento de la declaración del siniestro, **en caso de que este sea rehusado y no estés de acuerdo con dicho rehúse**, se procederá a revisar dicha resolución y analizar la conveniencia de enviar un operario.
7. **CALIDAD DEL SERVICIO DE REPARACIÓN.** En caso de no estar satisfecho con la calidad de la reparación, **la empresa de asistencia se compromete a revisar la reparación** y contactar con el cliente en un tiempo máximo de 48 horas desde que comunique su desacuerdo, siempre que no sea necesaria la visita de nuevo de un operario. Si para evaluar la calidad de la reparación fuera necesario el envío de un operario, a criterio de la empresa de asistencia o a petición del cliente, la visita se realizará en un plazo máximo de 72 horas desde la comunicación del desacuerdo del cliente. En este último caso, el tiempo máximo de 48 horas para revisar la calidad de la reparación, empezará a contar desde la visita del operario.

## SOLICITAR COMPENSACIÓN | ¿Cómo solicitarla?

1. **LLÁMANOS PARA SOLICITARLA.** Puedes solicitar la compensación por incumplimiento de estos Compromisos de Servicio de Hogar (excepto la segunda opinión o la calidad de reparación del servicio) en el teléfono: **919 917 821** en horario de 08:00 a 20:00 horas. Se puede solicitar la revisión y/o compensación hasta 30 días naturales después del cierre del siniestro origen del compromiso.
2. **ESTUDIAREMOS EL CASO.** En caso de que aplique, se gestionará la compensación económica de 200 €.