

PARTE DE SINIESTRO QS

Parte del siniestro con código (nuestra referencia): 000002548

Datos de la póliza

Número expediente:	Z55336601	Fecha Siniestro:	25/03/2018
Número póliza:	0731780269788	Producto:	
Compañía:	MAPFRE FAMILIAR		
Matrícula:			

Datos de la póliza contraria

Expediente contrario:	Compañía contraria:
Número póliza contraria:	Matrícula contraria:

Datos del siniestro

Lugar siniestro:	Versión siniestro:
Reclamación:	Culp/Inoc.: INOCENTE
Hora siniestro:	Auxiliar.: Zuney Almora

Tramitador: Zuney Almora

Tomador: Contrario:

Nombre:	GARCIA FERRER, ANTONIO
N.I.F.:	43101360G
Dirección:	Calle Orient
Cod Postal:	07110
Población:	BUNYOLA
Tel/Móvil	609392955--609392955

Nombre:	
N.I.F.:	
Dirección:	
Cod Postal:	
Población:	
Tel/Móvil	

Propietario:**Propietario Contrario:**

Nombre:	GARCIA FERRER, ANTONIO
N.I.F.:	43101360G
Dirección:	Calle Orient
Cod Postal:	07110
Población:	BUNYOLA
Tel/Móvil	609392955--609392955

Nombre:	
N.I.F.:	
Dirección:	
Cod Postal:	
Población:	
Tel/Móvil	

Conductor:**Conductor contrario:**

Nombre:	
NIF	
Dirección:	
Tel/Móvil:	
Fº Nacim/Fª Carnet:	

Nombre:	
NIF	
Dirección:	
Tel/Móvil:	
Fº Nacim/Fª Carnet:	

Vehículo:**Vehículo contrario**

Marca:	CL ORIENT 104 PALMA D
Modelo	
Versión:	
Garantías:	

Marca:	
Modelo:	
Versión:	
Garantías:	

Daños/Versión:

Daños:
Versión:

Descripción :

El domingo deja de funcionar el aire acondicionado.

Perito:**Perito contrario**

Perito:
Tlf./Lugar:

Perito:
Tlf./Lugar:

PARTE DE SINIESTRO QS

Parte del siniestro con código (nuestra referencia): 000002548

SEGUIMIENTO:

27 03 2018: Se apertura expediente en Compañía. En un plazo máximo de 12 horas debe pasar un profesional previo contacto con asegurado.

05 04 2018: Se le deja nota en Compañía para que profesional reporte resultados de la peritación porque no se han puesto en contacto ni con asegurado ni con Compañía.

11 04 2018: Se actualiza expediente en Compañía, poniendo reclamación porque nadie se ha puesto en contacto con asegurado para coordinar cita. Se deja teléfono de asegurado y mio por si necesitan algun información adicional. Visita concertada para mañana.

12 04 2018: Ha acudido profesional y según asegurado sin mediciones determina que es el compresor roto, llamando previamente a EUROFRED, que es la única empresa que repara estos aires. Asegurado se pone en contacto también con la empresa y le explican que sin mediciones no se pueden determinar si es compresor roto o no. Se emite disconformidad a compañía con respuesta verbal de profesional porque aún no tenemos informe dado que es muy reciente la visita. Según Compañía tramitación debe ponerse en contacto con asegurado entre hoy y mañana para ver como proceder en este siniestro.

13 04 2018: Según Compañía asegurado puede contratar peritación a Euro-Fred y enviarla a Compañía como peritación externa para valorar. Se le comenta a asegurado que puede pedir presupuesto o prefactura de reparación para enviar a Compañía para su valoración.

17 04 2018: Quedamos a la espera de que Eurofred visite el lugar y perite y envíe presupuesto de reparación. Se le facilita email a asegurado para que me envíe peritación y presupuesto de reparación del aire acondicionado.

25 04 2018: Se envía diagnóstico y presupuesto a Compañía para su valoración.

07 05 2018: Documentación en revisión.

09 05 2018: Compañía asigna perito que se pondrá en contacto con asegurado. GABINETE PERICIAL BALEAR S. L. federico@gpericialb.es tel: 647514299. le hago llegar diagnóstico y presupuesto de reparación.

16 05 2018: Seguimos a la espera de resultado pericial.

23 05 2018: Seguimos a la espera.

30 05 2018: Rehuse por avería no eléctrica.

22deMayode2018 ANTONIOGARCIAFERRER CLORIENT104BAJO

PALMADEMALLORCA 07110 ISLASBALEARES

REF: C85

Póliza nº 0731780269788 Expte. nº Z55336601

Dirección del riesgo:CLORIENT104BAJO

Asunto:Avería interna en aparato de aire acondicionado.

Estimado cliente:

Con motivo de la comunicación que hemos recibido, le informamos que una vez analizados todos los detalles y circunstancias, comprobamos que el hecho ocurrido no queda amparado por la póliza contratada a tenor de lo indicado en el artículo 5.3. de las Condiciones Generales de la póliza ya que se indica que únicamente se cubren los daños que sufra la instalación eléctrica, así como los aparatos conectados a ella a consecuencia de corrientes anormales o cortocircuitos en la red, por lo que no quedan cubiertos los daños que puedan sufrir aparatos o equipos a consecuencia de defectos de funcionamiento de los mismos.

Sentimos que en esta ocasión la póliza suscrita no ampara este caso, esperando seguir contando con su total confianza.

Si lo desea puede solicitar cualquier aclaración o la intervención de un gestor de calidad, llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente 24h, al teléfono 902 136 524.

Si no estuviera conforme con esta decisión, le ofrecemos la posibilidad de solventar la controversia surgida, de común acuerdo, mediante el procedimiento pericial contradictorio regulado en el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro 50/1980.

Así mismo, nuestra Entidad pone a su disposición mecanismos y acciones que protegen sus derechos por lo que en caso de disconformidad con la anterior decisión, puede formular una reclamación ante la Dirección de Reclamaciones del Grupo MAPFRE, en el apartado de correos nº 281, 28222 Majadahonda (Madrid). Existen formularios de reclamación a su disposición en nuestras oficinas.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración o duda.

Fdo.: ARTUROSOLER Area de Prestaciones Patrimoniales

Tfno. directo: 976723057 Tel. 24 H. : 902-136524

/91042

30 05 2018: Se deja reclamación en Compañía. Dejamos desacuerdo con informe pericial.

31 05 2018: Contesta Mapfre que se puede contratar a perito externo. Se le comunica a asegurado.

31 05 2018: A solicitud de asegurado le solicito a Compañía informe pericial.

01 06 2018: Responde Compañía que no puede dar informe pericial que es documento privado de la empresa.

04 06 2018: Reclamamos a Compañía via teléfono para que nos faciliten de alguna manera informe pericial. Nos contestan que MAPFRE no entrega informe pericial, que es documento privado de la Empresa, que bajo ninguna situación lo entregan.