

Servicio

Auto – Puerta a Puerta



¿Qué es el Servicio *Auto – Puerta a Puerta*?

- El **Servicio Auto – Puerta a Puerta** es una prestación que ofrece MAPFRE a sus clientes, aportando valor añadido al proceso de reparación del vehículo.
- Las características del servicio son:
 - El **vehículo**, es recogido en el **domicilio** o lugar acordado, con el cliente.
 - Se traslada con un proveedor de grúa MAPFRE a un taller seleccionado.
 - El vehículo **se devuelve reparado** en el sitio que indique el cliente (en función de la zona de actuación).
 - **MAPFRE garantiza de por vida**, la reparación de chapa y pintura.
- Si el cliente tiene contratado vehículo de sustitución puede disponer del vehículo en el domicilio o lugar acordado.

Fase I	Primer semestre 2009
Clientes	Dirigido a Asegurados de Mapfre Familiar con pólizas Todo Riesgo o superior. Ampliación de servicio a Cliente Valor.
Vehículos	Enfocado a turismos o vehículos comerciales ligeros.
Aplicable a	Siniestros de Daños Propios sin franquicia (no aplicable a lunas).
Ámbito Geográfico	Las siguientes capitales de provincia: Barcelona, Granada, Sevilla, Málaga, Bilbao, Pamplona, Zaragoza, Valencia, Alicante, Oviedo, A Coruña, Badajoz, Toledo Valladolid y Tenerife, excepto P. Mallorca y Madrid, que se implantaran la 1ª semana de julio de 2009.
Atención por	C@C24. Oficinas MAPFRE redireccionan a C@C24.
Reparación por	Talleres Distinguidos seleccionados en cada zona geográfica.
Grúa	Proveedores de Grúas seleccionados en cada zona geográfica.
Vh. Sustitución	Entregado por el proveedor en el lugar designado por el Cliente dentro de las provincias seleccionadas (con las condiciones actuales).

Ventajas del Servicio

Para el Cliente

- **Obtiene un único interlocutor para la reparación de su vehículo y resolución del siniestro.**
- **MAPFRE responde y garantiza la reparación de chapa y pintura de “por vida”.**
- **Si el cliente tiene cobertura de Vehículo de Sustitución, soluciona su movilidad mientras se repara su vehículo.**

¿Cómo funciona?

Encargo de servicio

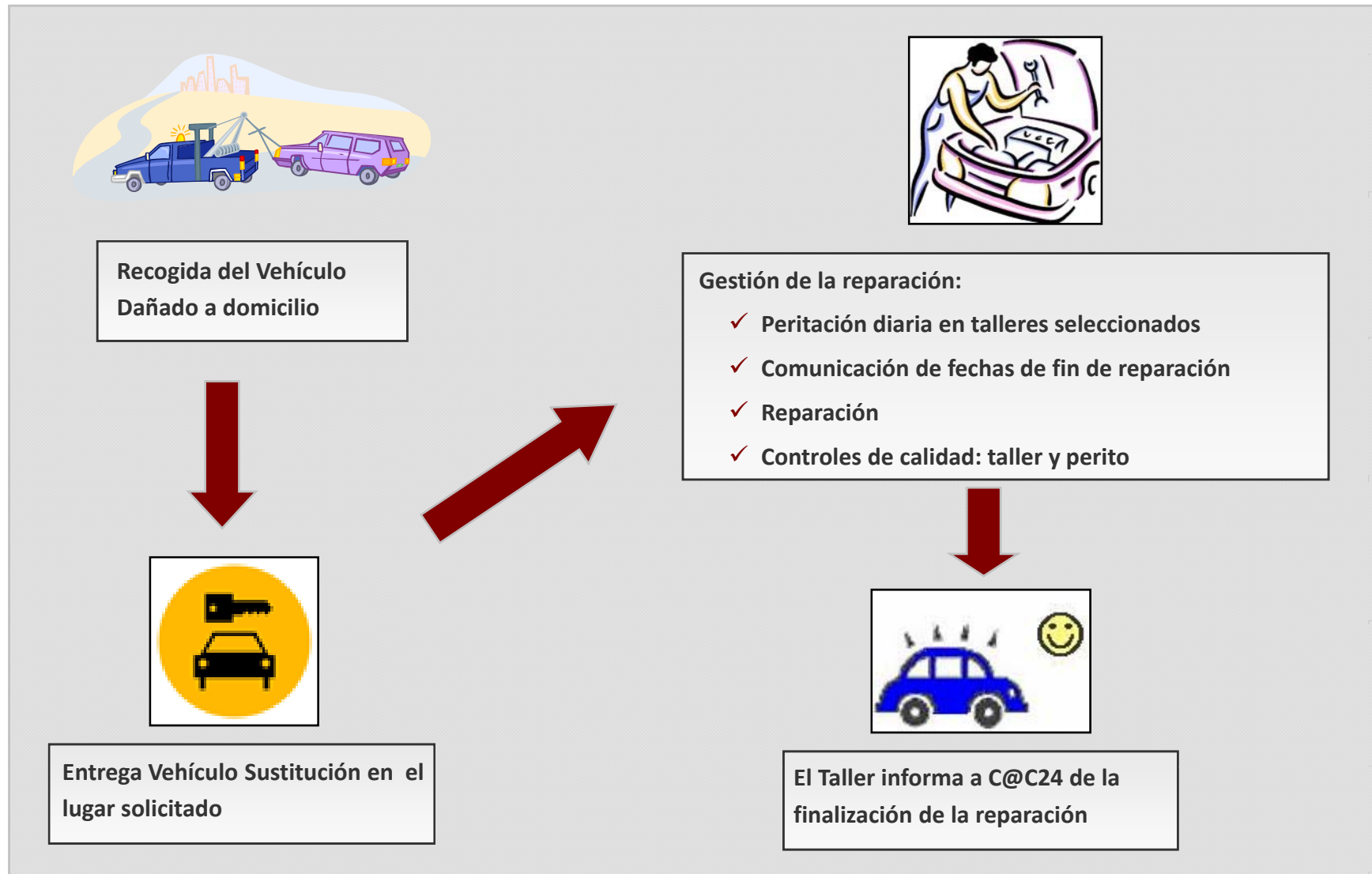
El Servicio puede ofertarse al finalizar la captura de declaración de daños o en una prestación en curso.



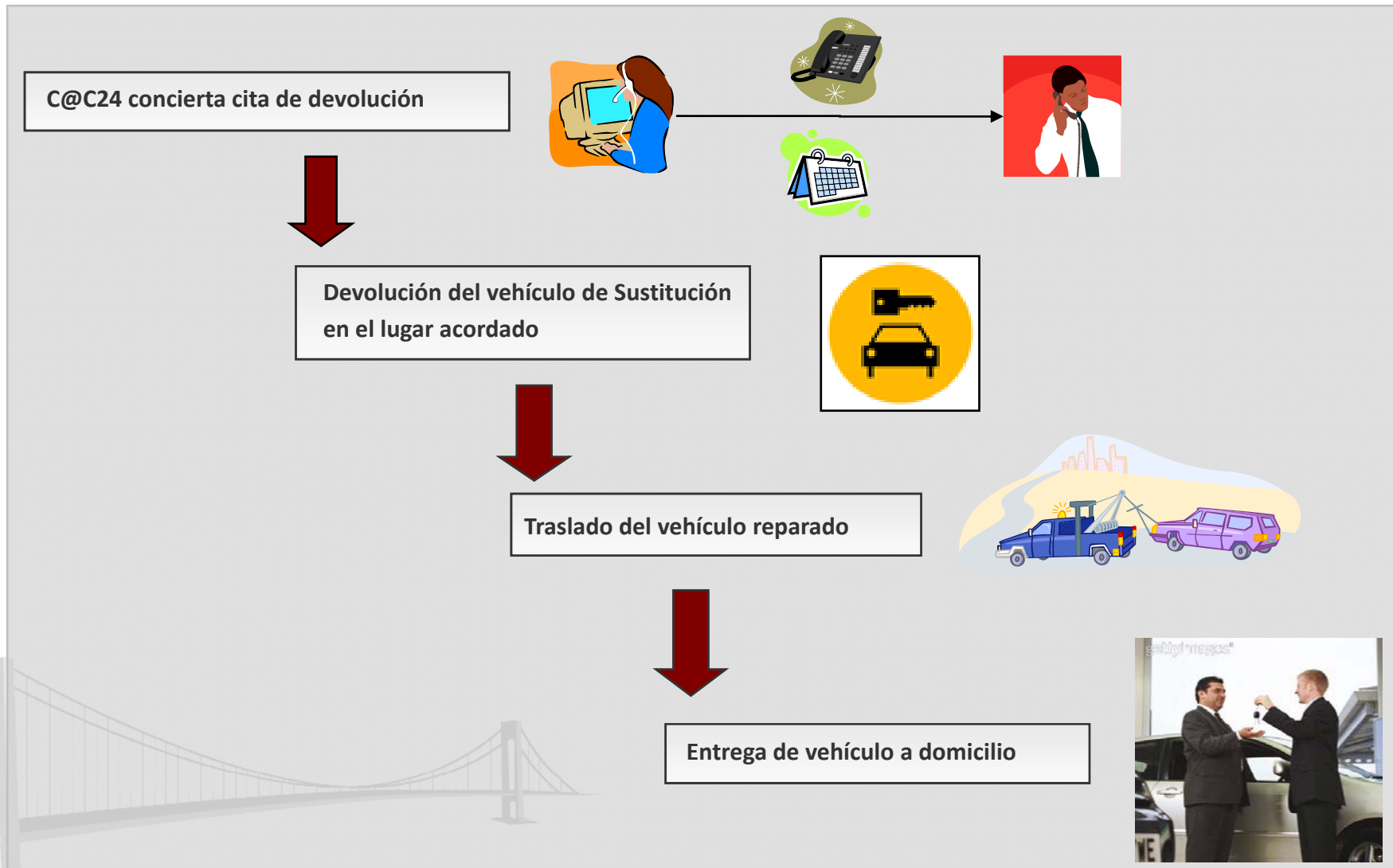
2 Asignación a proveedores



Prestación del servicio



Cierre del servicio



Control de calidad

