

Carta de Servicio

SERVICIO DE ATENCIÓN AL INQUILINO

Fecha de aprobación: 24/04/2024
Fecha de validez: 23/04/2026

Contenido

PRESENTACIÓN	2
OBJETO DEL SERVICIO	2
CONTACTO	3
DERECHOS DEL CLIENTE	4
OBLIGACIONES.....	4
LEGISLACIÓN	4
PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	4
COMPROMISOS DE CALIDAD	5
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	5
FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	5

PRESENTACIÓN

Desde hace más de 18 años, Alquiler Seguro apuesta por un alquiler accesible, claro y de calidad para nuestros inquilinos. Sabemos que cada inmueble que promocionamos será el hogar de una familia y nos esforzamos para hacer más fácil su estancia.

Por ello, Alquiler Seguro pone a disposición de sus inquilinos el Servicio de Atención al Inquilino ("SAI"), que consiste en el acceso a una plataforma digital personalizada durante toda la vigencia del contrato de arrendamiento con los siguientes beneficios y ventajas relacionados con el arriendo del inmueble.

OBJETO DEL SERVICIO

El servicio habilitará al cliente el acceso a un área privada a través de la página web de Alquiler Seguro (www.alquilerseguro.es), desde la que podrá acceder a estas ventajas y beneficios:

1º. Alta y seguimiento de incidencias relacionadas con el arrendamiento: el cliente dispondrá de un apartado prioritario de atención de incidencias, con las siguientes prestaciones:

- Alta de nuevas incidencias.
- Seguimiento de incidencias en curso.
- Asesoramiento técnico.
- Posibilidad de certificación fehaciente de la notificación de la incidencia al propietario.

Además, el cliente dispondrá de una dirección de correo electrónico y de un teléfono de atención en horario comercial.

2º. Gestión documental: el cliente dispondrá de forma digitalizada de los documentos contractuales y del reporte fotográfico relacionados con su arrendamiento.

3º. Asesoramiento jurídico: el cliente podrá recibir asesoramiento telefónico con respecto a materias o conflictos que no deriven de su situación de inquilino -por lo que queda excluido del servicio cualquier consulta que requiera la elaboración o revisión documental de informes o documentos-. Para ello, el cliente dispondrá de un teléfono de atención en horario comercial.

4º. Asesoramiento de suministros energéticos: el cliente recibirá asesoramiento para el cambio de titularidad de los mencionados suministros. Para ello, el cliente dispondrá también de una dirección de correo electrónico y de un teléfono de atención en horario comercial.

5º. Asesoramiento y ventajas en seguros: el cliente recibirá el asesoramiento de un equipo experto en seguros para su contratación. Para ello, el cliente dispondrá también de una dirección de correo electrónico y de un teléfono de atención en horario comercial.

6º. Préstamo SAI: el cliente tiene un préstamo preconcedido equivalente a un (1) mes de renta, que podrá devolver durante los siguientes doce (12) meses.

7º. Ventajas y descuentos servicios de *streaming* y la contratación de wifi: el cliente dispondrá en su área privada de descuentos para la contratación de servicios de *streaming* y wifi gracias a los acuerdos de colaboración de los que, en su momento, disponga Alquiler Seguro.

8º. Ventajas en la contratación de trasteros: el cliente tendrá ventajas en la contratación de espacios en trasteros y guardamuebles con los que Alquiler Seguro tenga en cada momento acuerdos de colaboración.

9º. Acceso a servicios de mudanza: el cliente tendrá acceso a ventajas y descuentos en la contratación del servicio de mudanzas por una empresa especializada.

CONTACTO

Los inquilinos dispondrán de un teléfono de contacto directo con Alquiler Seguro en su Área de clientes, sin embargo, también podrá localizarnos en:

ALQUILER SEGURO S.A.U.

- Dirección: Avenida América 18, 28028, Madrid.
- Teléfono: 910.77.57.75
- Horario: L-V: 9:00-21:00; S: 10:00-14:00.
- Correo electrónico: info@alquilerseguro.es

Área de incidencias.

- Dirección Principal: Avenida Mediterráneo 5, 28007, Madrid.
- Dirección Secundaria: Avenida de los Estados 10, 28945, Madrid.
- Teléfono: 910.77.57.75
- Horario: L-V: 9:00-21:00
- Correo electrónico: info@alquilerseguro.es

Área jurídica.

- Dirección: Avenida América 2, 28028, Madrid.
- Teléfono: 910.77.57.75
- Horario: L-V: 9:00-21:00
- Correo electrónico: info@alquilerseguro.es

Área de contratos.

- Dirección: Calle Coslada 18, 28028, Madrid.
- Teléfono: 910.77.57.75
- Horario: L-V: 9:00-21:00; S: 10:00-14:00.
- Correo electrónico: info@alquilerseguro.es

Área de formalización.

- Dirección: Calle Coslada 18, 28028, Madrid.
- Teléfono: 910.77.57.75
- Horario: L-V: 9:00-21:00; S: 10:00-14:00.
- Correo electrónico: info@alquilerseguro.es

DERECHOS DEL CLIENTE

- Acceso al área de usuario durante la duración del contrato.
- Conocer el estado de las incidencias notificadas.
- Confidencialidad de sus datos conforme a lo acordado en el contrato del SAI.
- Disponibilidad de los medios de contacto y actualización de éstos en caso de modificación.
- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados por Alquiler Seguro, así como a recibir respuesta de las mismas.
- Ser tratados por todo el personal de Alquiler Seguro y las empresas que actúen en su nombre con respeto.
- Derecho de desistimiento, comunicándolo a Alquiler Seguro en un plazo de catorce (14) días a contar desde la fecha en la cual se formalice el contrato SAI.

OBLIGACIONES

- Cumplimiento de las condiciones estipuladas en el contrato.
- Colaborar con el personal de Alquiler Seguro y las empresas que actúen en su nombre.
- Seguir las indicaciones del personal de Alquiler Seguro y las empresas que actúen en su nombre.
- Tratar con respeto al personal de Alquiler Seguro.

LEGISLACIÓN

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española y, en virtud de lo dispuesta en ella, serán competentes para su jurisdicción los Tribunales del domicilio del consumidor a fin de resolver las posibles diferencias que puedan surgir derivadas del contrato SAI.

En el supuesto de que, de acuerdo con la normativa de defensa de los consumidores y usuarios, el cliente no tenga la consideración de consumidor, serán competentes para su jurisdicción los Tribunales de la ciudad de Madrid.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de conocer y adaptarse a las necesidades y expectativas de los usuarios Alquiler Seguro, se dispondrá de encuestas de satisfacción en el área de usuario. También podrán ponerse en contacto con Alquiler Seguro a través del teléfono 910.77.57.75 para notificar

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Trato humano y personalizado.
- Disposición del Área de clientes para llevar a cabo el seguimiento de las incidencias reportadas.
- Dar respuesta a las incidencias abiertas en un plazo inferior a 10 días laborables.
- Cumplimiento de los tiempos de cierre de la incidencia.
- Seguimiento de las incidencias y gestiones notificadas a Alquiler Seguro hasta la verificación de su resolución o cierre

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Aquellos inquilinos que consideren que Alquiler Seguro ha incumplido alguno de los compromisos anteriores puede notificarlo a través del área del inquilino y/o cualquiera de los canales identificados en el punto **CONTACTO**.

Cada notificación de incumplimiento se analizará de forma personalizada y se enviará un escrito respondiendo al inquilino y, en caso de detectarse que se ha incumplido el compromiso, informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, en caso de que sea posible. En caso de que se estime oportuno, también se indicarán las medidas compensatorias que se hayan determinado.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Con el fin de mejorar sus servicios, Alquiler Seguro pone a su disposición diversas formas de comunicación para presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones:

- Presencialmente en cualquiera de sus oficinas mediante los impresos normalizados.
- A través del teléfono facilitado durante la firma del contrato o bien en el 910.77.57.75
- A través del correo electrónico facilitado durante la firma del contrato o bien en info@alquilerseguro.es
- A través de la encuesta de satisfacción disponible en el Área de clientes.

Una vez recibidas, Alquiler Seguro las analizará y contestará a las mismas en un plazo máximo de 7 días.

La Dirección de Alquiler Seguro S.A.U.