

Carta de Servicio

---

# SERVICIO DE ATENCIÓN AL INQUILINO

Fecha de aprobación: 24/04/2024

Fecha de validez: 23/04/2026

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	2
SERVICIOS.....	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
INDICADORES .....	5
COMUNICACIÓN .....	5
FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	6

## PRESENTACIÓN

Desde hace más de 15 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 pone a disposición de todos sus inquilinos el Servicio de Atención al Inquilino, un servicio personalizado diseñado para brindar un acompañamiento completo durante el alquiler de la vivienda para gestionar todas aquellas incidencias que puedan surgir durante el uso de la vivienda.

## SERVICIOS

El SAI estará compuesto por los siguientes servicios:

- 1. Alta y seguimiento de incidencias relacionadas con el arrendamiento.** Alquiler Seguro dispone de un **área de incidencias** que pone a disposición del inquilino para llevar a cabo la gestión prioritaria de incidencias, en la que se incluyen las siguientes prestaciones:
  - a. Alta de nuevas incidencias.
  - b. Seguimiento de incidencias en curso
  - c. Asesoramiento técnico
  - d. Posibilidad de certificación fehaciente de la notificación de la incidencia al propietario.
  - e. Alternativamente el cliente dispondrá también de un correo electrónico y teléfono de atención en horario comercial.
- 2. Gestión documental.** Las **áreas de contratos y de formalización** facilitarán al inquilino los documentos contractuales relacionados con su arrendamiento digitalizados en el Área Privada.
- 3. Asesoramiento jurídico.** Los inquilinos podrán recibir asesoramiento por parte del **área jurídica** de Alquiler Seguro con respecto a todas las cuestiones o problemáticas legales que le puedan surgir en materia de arrendamientos urbanos por abogados expertos. Alternativamente el cliente dispondrá también de un correo electrónico y teléfono de atención en horario comercial.
- 4. Asesoramiento de suministros energéticos.** Alquiler Seguro ofrece asesoramiento para el cambio de titularidad de los mencionados suministros.
- 5. Préstamo SAI.** Nuestra área jurídica gestionará para aquellos inquilinos que lo requieran un préstamo equivalente a un mes de renta, que podrá devolverse durante los 12 primeros meses

## CONTACTO

Los inquilinos dispondrán de un teléfono de contacto directo con Alquiler Seguro en su área privada, 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](mailto:info@alquilerseguro.es)

### Área de incidencias.

- Dirección: Avenida América 18, 28028, Madrid.
- Teléfono: 910.77.57.75
- Horario: L-V: 9:00-21:00
- Correo electrónico: [info@alquilerseguro.es](mailto:info@alquilerseguro.es)

### Área jurídica.

- Dirección: Calle América 18, 28028, Madrid.
- Teléfono: 910.77.57.75
- Horario: L-V: 9:00-21:00
- Correo electrónico: [info@alquilerseguro.es](mailto:info@alquilerseguro.es)

### Área de contratos.

- Dirección: Calle 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](mailto:info@alquilerseguro.es)

### Área de formalización.

- Dirección: Calle 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](mailto: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

## 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 de aplicación al servicio será la siguiente:

- LEY 29/1994 de 24 de Noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Decreto 4104/1964, 24 diciembre que aprueba el texto refundido de la LAU
- Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler.
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.
- DECRETO LEY 6/2024, de 24 de abril, de medidas urgentes en materia de vivienda

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de conocer y adaptarse a las necesidades y expectativas de los usuarios Alquiler Seguro, se dispondrán 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 privada para llevar a cabo el seguimiento de las incidencias reportadas.
- Dar respuesta a las incidencias abiertas en un plazo inferior a 24 h (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.

## INDICADORES

- Tiempo de indisponibilidad del área privada.
- Tiempo de comunicación apertura.
- Tiempo de cierre.
- Clasificación incidencia.
- Tiempo medio de cierre.

Estos indicadores se encontrarán publicados en la web de Alquiler Seguro y se actualizarán de forma mensual.

## COMUNICACIÓN

De manera interna se difundirá de manera interna a través de los tabloneros de anuncios digitales, correos y reuniones de equipo.

De manera externa se difundirá empleando los medios digitales (web, área de usuario) y se hará entrega de una copia de la misma a la entrega del contrato del SAI.

## 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](mailto:info@alquilerseguro.es)
- A través de la encuesta de satisfacción disponible en el Área de usuario.

Una vez recibidas, Alquiler Seguro las analizará y contestará a las mismas en un plazo máximo de 10 días.

La Dirección de Alquiler Seguro S.A.U.