

Garantía de satisfacción Reparalia

La presente "**Garantía de Satisfacción Reparalia**" (en adelante, Garantía Reparalia) tiene por objeto definir los compromisos de servicio que Reparalia asume frente a los Clientes que tengan contratada una suscripción activa "**Mi Hogar**" o "**Mi Hogar Total**".

A través de esta Garantía, Reparalia establece los estándares de calidad, atención y seguimiento aplicables a los servicios prestados por su red de profesionales.

1. Garantía de Calidad del trabajo

Reparalia garantiza la correcta ejecución de los trabajos realizados por los profesionales de su red durante un plazo de doce (12) meses desde la fecha de finalización de la intervención.

Si, dentro del plazo de garantía, se reprodujera una incidencia como consecuencia directa de una ejecución defectuosa imputable a Reparalia, esta procederá a subsanarla mediante la repetición de los trabajos que resulten necesarios, sin coste para el Cliente.

Asimismo, resultarán de aplicación las garantías legales que correspondan en función de la naturaleza del servicio prestado y de conformidad con la normativa vigente.

2. Garantía de profesionales verificados y seguridad en el domicilio

Todo profesional que preste servicio a través de Reparalia forma parte de una red sujeta a un proceso de verificación de identidad y cualificación profesional para el oficio correspondiente. Antes de acceder a la vivienda, el profesional se identificará mediante acreditación que deberá portar de forma claramente visible durante toda la intervención.

En los servicios prestados bajo la modalidad de suscripción de Reparalia Hogar Total, el Cliente recibirá información sobre el profesional asignado para la realización del servicio con carácter previo a la cita mediante correo electrónico y/o SMS tras la apertura del servicio.

Adicionalmente, en la modalidad Reparalia Hogar Total, el Cliente contará con un asesor personal que le acompañará, coordinando en todo momento cada intervención que se realice en su domicilio.

3. Garantía de Disponibilidad, Citas y Tiempos de Espera

Reparalia se compromete a gestionar la prestación de los servicios en la fecha y horario acordados con el Cliente.

En el caso de una asistencia de precio cerrado (previamente baremada y sin necesidad de presupuesto adicional), la prestación del servicio quedará garantizada en las siguientes 48h (2 días) laborables desde la cita acordada con el Cliente.

En aquellas asistencias que requieran un presupuesto específico, Reparalia remitirá el presupuesto estimado en un plazo máximo de (2) días laborables y en el caso de estar conforme se enviará un presupuesto detallado en un plazo máximo de (5) días laborables, siempre que disponga de la información necesaria para la realización del mismo, como la disponibilidad de materiales o repuestos, alcance de la obra/reforma, actuaciones de terceros, disponibilidad del Cliente o causas de fuerza mayor.

Una vez aceptado el presupuesto por parte del Cliente, Reparalia se compromete a cumplir con la planificación acordada en relación al inicio de los trabajos. Este compromiso podrá verse afectado cuando la ejecución del servicio dependa de circunstancias ajenas al control razonable de Reparalia, tales como la disponibilidad de materiales o repuestos, permisos o autorizaciones administrativas, actuaciones de terceros, condiciones meteorológicas adversas, dificultades de acceso al lugar de prestación del servicio, disponibilidad del Cliente o causas de fuerza mayor. En estos casos, el Cliente será informado a la mayor brevedad posible de los motivos y del impacto previsto en la planificación.

Para los servicios urgentes (electricidad, cerrajería o fontanería), la organización de la intervención se realizará en las 3h siguientes desde que se comunica la urgencia. Tendrán la consideración de servicios urgentes exclusivamente los siguientes supuestos:

- **Fontanería:** rotura de las conducciones fijas de agua propias de la vivienda que obliguen a cerrar el paso de agua o dejen el hogar sin suministro por causa interna en la instalación.
- **Electricidad:** ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación propia de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma.
- **Cerrajería:** cualquier incidencia que impida el acceso a la vivienda.

Este compromiso podrá verse afectado cuando concurren circunstancias ajenas al control razonable de Reparalia que imposibiliten objetivamente el desplazamiento dentro del plazo indicado, tales como fenómenos meteorológicos adversos de carácter excepcional, catástrofes naturales, restricciones o incidencias graves en la circulación, y similares. En estos casos, el Cliente será informado a la mayor brevedad posible de los motivos y del impacto previsto en la planificación.

Adicionalmente, en la modalidad Reparalia Hogar Total, el asesor personal asignado gestionará con carácter prioritario la agenda de citas del Cliente.

4. Garantía de Transparencia en Precios

Los servicios incluidos en el catálogo baremado de Reparalia se prestan a precio cerrado, que será comunicado al Cliente antes de la contratación. Para el resto de los trabajos, **Reparalia informará del presupuesto** antes de iniciar cualquier intervención. Cualquier modificación del alcance del trabajo, del precio, o de la fecha de ejecución deberá ser previamente aceptada de forma expresa por el cliente. Dicha aceptación podrá recabarse telefónicamente, sin perjuicio de que el Cliente pueda solicitar el presupuesto detallado por escrito. Ningún importe adicional será facturado sin dicha aceptación.

En caso de que se facture un importe superior al presupuesto aceptado sin contar con la aceptación previa y expresa del cliente, Reparalia ajustará el importe al presupuesto originalmente comunicado.

En la modalidad Reparalia Hogar Total, el asesor personal asignado revisará y explicará al Cliente el presupuesto con carácter previo a su aceptación.

5. Garantía de Comunicación y Contacto

El Cliente dispondrá de canales de contacto específicamente habilitados por Reparalia para la gestión y seguimiento de sus solicitudes:

- Canal Web: Reparalia se compromete a tramitar en un plazo máximo de 72 horas cualquier solicitud que el Cliente realice a través del canal web.
- Canal Telefónico La atención telefónica estará disponible de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas, no incluyendo fines de semana ni festivos. Exceptuando servicios urgentes de fontanería, electricidad y cerrajería donde el servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los Clientes de Reparalia Hogar Total disponen adicionalmente de un asesor personal asignado como interlocutor único durante todo el proceso, acompañando al Cliente antes, durante y después de cada intervención. a disponibilidad del asesor se limita al horario laboral de lunes a viernes, excluidos festivos.

Reparalia facilitará la trazabilidad del servicio desde su apertura hasta su cierre, coordinando las actuaciones necesarias para la correcta resolución de la incidencia comunicada.

6. Excepciones

Se exceptúan de la Garantía Reparalia no cubre: (i) trabajos o intervenciones realizados por profesionales ajenos a la red Reparalia; (ii) el desgaste normal derivado del uso de instalaciones o equipos; (iii) daños causados por negligencia, mal uso o manipulación posterior por parte del Cliente o de terceros; (iv) causas de fuerza mayor que impidan objetivamente el cumplimiento de un plazo comprometido; (v) cualquier daño o riesgo no derivado directamente de la ejecución del servicio contratado, (vi) defectos o averías preexistentes no relacionadas con el trabajo realizado, (vii) situaciones que impidan el acceso al inmueble o la prestación efectiva del servicio, (viii) cualquier daño indirecto, lucro cesante o perjuicio económico derivado de la incidencia.

7. Modificación de la garantía

Reparalia podrá actualizar el contenido de esta garantía para mejorar el servicio prestado, informando a los Clientes con suscripción activa con una antelación mínima de 30 días antes de su entrada en vigor. Las modificaciones no afectarán a los compromisos ya adquiridos por Reparalia con los Clientes con anterioridad a dicha actualización.

8. Procedimiento para solicitar la Garantía

Para solicitar la aplicación de cualquiera de los compromisos previstos en la presente Garantía Reparalia, el Cliente deberá comunicar su solicitud conforme al procedimiento que se detalla a continuación:

a) **Canales de comunicación.** La solicitud deberá efectuarse a través los siguientes los canales habituales puestos a disposición del Cliente por Reparalia:

- Teléfono: **911 126 972**
- Página web: <https://www.reparalia.es>
- Mi Reparalia: <https://www.reparalia.es/mi-reparalia>

b) **Documentación acreditativa.** El Cliente deberá facilitar el número de pedido, referencia de la cita o cualquier otro dato identificativo del servicio prestado. Asimismo, cuando resulte procedente, Reparalia podrá solicitar fotografías u otras evidencias razonables que permitan verificar el objeto de la reclamación.

c) **Plazo de respuesta.** Reparalia analizará la solicitud y comunicará al Cliente su resolución en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción de toda la información y documentación necesaria para su tramitación.

d) **Forma de resolución.** La aplicación de los compromisos previstos en la presente Garantía se materializará exclusivamente mediante medidas de subsanación en especie, tales como la repetición de los trabajos realizados, la corrección o regularización de la facturación emitida y, cuando corresponda, el reembolso de las cantidades cobradas en exceso, o la asignación de prioridad en la agenda de prestación de servicios, según corresponda en cada caso.