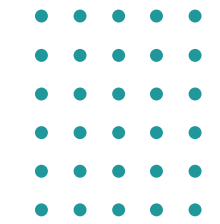




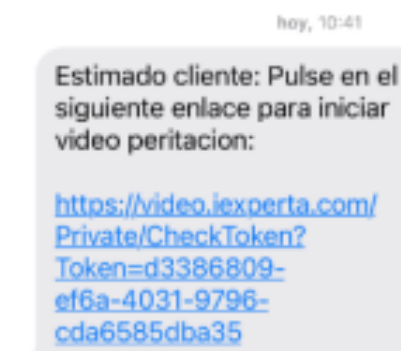
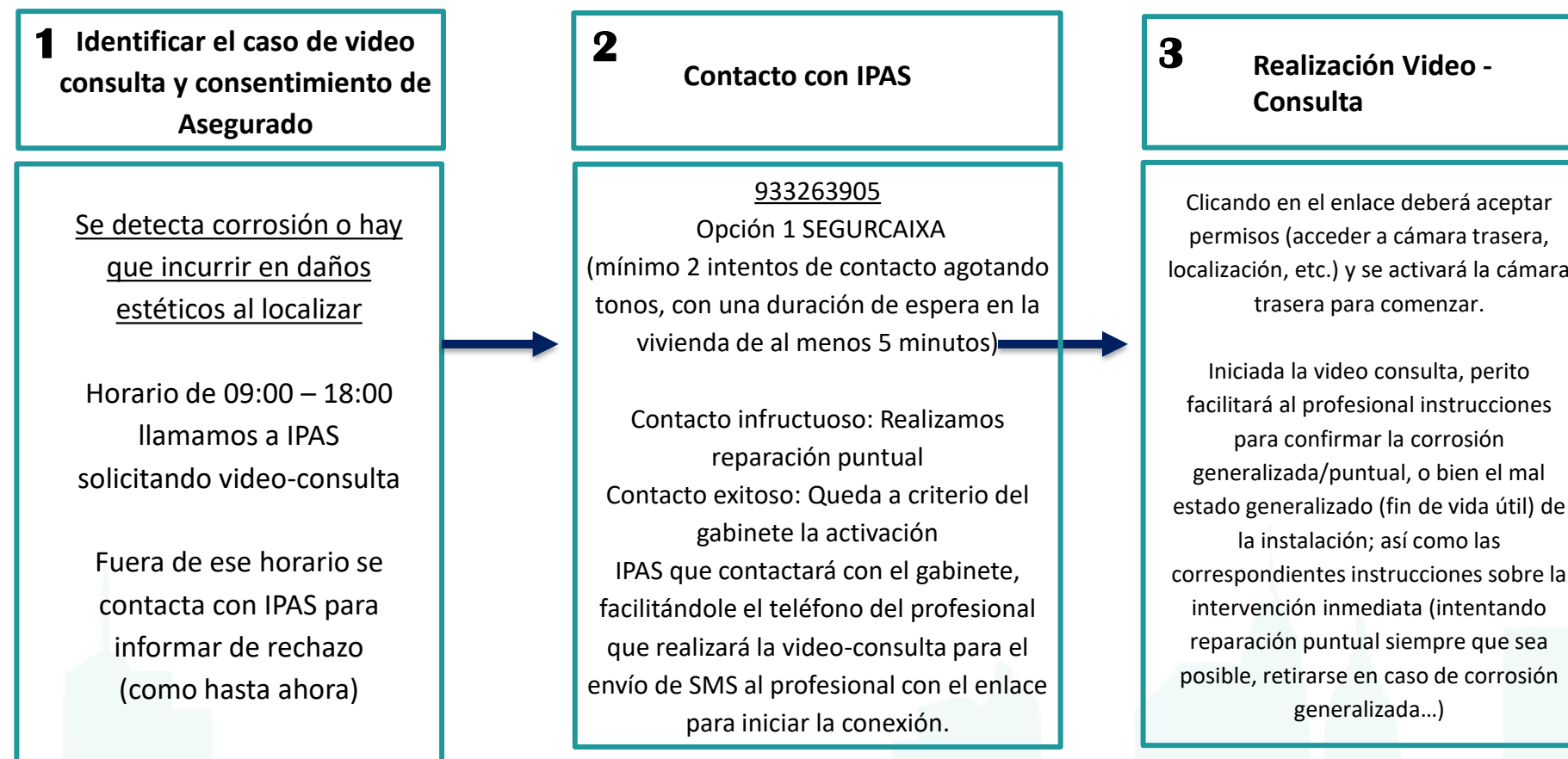
# VIDEOPERITACIONES



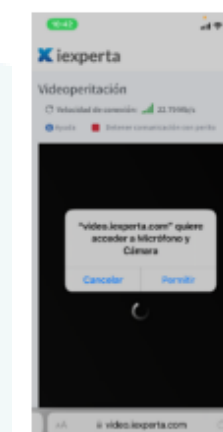


## ¿Cuándo debemos activar videoperitación?

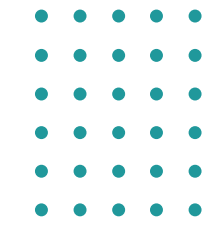
- Si reparador detecta corrosión generalizada y/o mal estado (fin de vida útil) en la vivienda. Contactará con IPAS desde a vivienda.
- Cuando se haya procedido a la localización de la conducción y ésta sea perfectamente visible.
- Cuando se trate de conducciones de hierro o plomo y presenten evidentes síntomas de corrosión puntual o generalizada (\*poco común en conducciones de cobre e inexistentes en conducciones de PVC)
- Cuando se trate de conducciones de hierro, plomo, cobre o fibrocemento (uralita) y presenten mal estado generalizado o síntomas de haber llegado al fin de su vida útil.



Captura Aceptación de permisos:



# MUSSAP

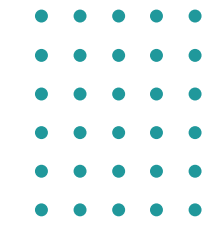


## **PROCEDIMIENTO VIDEO PERITO:**

- Los reparadores de la red de Asistencia Ipas (No exclusivos de Mussap) contactarán con nosotros en el teléfono de proveedores (933263905) pulsando la opción Mussap
- Una vez nos informen que están en el domicilio y que es preciso realizar video peritación:
  1. El tramitador contactará con Mussap.
  2. Deberá facilitarles los siguientes datos: número de siniestro de cía., número de póliza, y datos del siniestro.
  3. El perito enviará un enlace al reparador a su teléfono móvil para poder iniciar la video-peritación y dar las instrucciones pertinentes a realizar.
  4. Desde la plataforma de video-peritación de MUSSAP se enviará un enlace al operario encargado de la reparación para darle acceso a la aplicación que permite al perito visualizar en tiempo real los daños objeto de la intervención de la asistencia. El mismo, dará las instrucciones pertinentes.
  5. Si se considera necesaria la personación de un perito en el lugar del siniestro, se emitirá una orden pericial desde la propia plataforma de video-peritación. El perito asignado emitirá un comunicado a la plataforma de gestión del siniestro (IPAS) informándole de que se emite una orden pericial.
  6. Si a posteriori fuera necesaria la intervención definitiva de un perito, se seguirá el procedimiento habitual.

Siniestros ocurridos dentro de los primeros 40 días desde la contratación de la póliza: se solicitará una evaluación pericial, salvo en aquellos casos de urgencia o cuando exista riesgo de agravamiento de los daños, en cuyo caso la asistencia podrá ser gestionada sin necesidad de dicha evaluación. No obstante, ante la duda, se pasará nota a los Servicios Periciales que correspondan para acabar de determinar la intervención, cobertura y/o reparación.	Envío
Si superamos límite de gestión (1000€+IVA).	Perito
Robo de contenido.	Perito
Daños meteorológicos (lluvia y viento)	Perito
Tuberías corrosivas.	Perito
Impacto de vehículo – sólo si no disponemos de los datos del causante.	Perito
Siniestros consorciables.	Perito
Cuando asegurado es perjudicado y vayamos a intervenir para atender daños.	Perito
Daños en aparatos eléctricos cuando hay más de un aparato afectado o la reparación de un aparato excede los 300€ + IVA..	Perito
Daños eléctricos en CTE cuando la reparación supere los 300€ + IVA.	Perito
Cristales cuya reparación supere los 400€ + IVA	Perito
Más de dos aparatos afectados por avería eléctrica: Solicitamos perito.	Perito
Avería de la CIA eléctrica que afecte a aparatos: se solicitará perito, no se enviará reparador.	Perito
Cuando puedan presentarse dudas sobre si los trabajos a realizar quedan cubiertos por las garantías suscritas.	Video Perito
Si existen daños estéticos.	Video Perito
Cuando se constate un deficiente estado de las instalaciones, en especial de las conducciones de agua y los desagües.	Video Perito
Cuando los daños tengan su origen en filtraciones de agua pluvial procedentes de terrazas o cubiertas.	Video Perito
Cuando las actuaciones de reparación deban realizarse en zonas de difícil acceso o bien que comporten un cierto peligro que precise de medidas de seguridad.	Video Perito

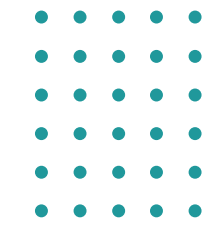
# MUTUAVENIR



## PROCEDIMIENTO:

- Para realizar la video peritación desde la vivienda del asegurado, el reparador realizará una llamada a la plataforma. Proceso:
  - ♣ El reparador nos llamará por la línea de Reparadores (933263905 y pulsaran la opción Mutuavenir).
  - ♣ Si el caso que indica está dentro de los supuestos del cuadro anterior, se informará al reparador la asignación de un videoperito.
  - ♣ Plataforma asignará el perito en ITS (**automáticamente**), anotará que se trata de una video peritación, llamará al perito informando de los datos del expediente y el número de teléfono móvil del reparador que está en el domicilio.
    - Se transfiere la llamada del reparador al gabinete pericial
  - ♣ Perito enviará un link al teléfono que se le ha facilitado del reparador (enlace de BDO) por SMS para poder conectar la video peritación.

GARANTÍA	CAUSA
Roturas Límite 1500€	Rotura de platos de ducha donde sea necesaria intervención de perito. Ejemplo: medidas de plato que no ajustan. Roturas de encimeras divididas en varias partes y que no han resultado afectadas en toda su superficie. Roturas que excedan los límites de gestión y requieran verificación pericial por el importe elevado de las reparaciones.
Incendio Límite de daños 1500€	Incendios se trate de daños leves en contenido y continente (reposición de campana y pintado y limpieza de cocina). Daños por humo que requiera limpieza de contenido y pintura continente.
Actos Vandálicos	Daños en telefonillos, botoneras de ascensor, puertas ascensor sin denuncia policial.
Fenómenos Atmosféricos Lluvia / Viento / Pedrisco	Daños mínimos declarados (roturas de antena por viento, pedrisco en persianas, mosquiteras, toldos).
Choques o Impactos De Vehículos	Superación de límites de gestión (presupuesto de reparador elevado) y que no exista causante identificado.
Daños Por Agua Si existe un solo Perjudicado y/o Asegurado	Si existe corrosión o mal estado de las tuberías. Filtraciones de piso superior, tejado, fachada o terrazas (verificación de daños) Siniestros donde además de daños en continente se registren pequeños daños en contenido fácilmente evaluables mediante video peritación. Siniestros en pólizas de reciente contratación (en las que sea necesario una simple conversación con el asegurado/perjudicado para saber la fecha de ocurrencia y ver la tipología del daño). Siniestros indemnizables con presentación previa de facturas o presupuestos. Siniestros recientes con causa parecida.
Robo	Daños en puertas de entrada a viviendas/trasteros no reparables.



## PROCESO:

### 1. Identificación del video peritaje y consentimiento de Asegurado:

Siempre que el profesional en la vivienda en horario 09h-18H (viernes de 9h-15h) detecte la existencia de alguno de los casos contemplados, informará al asegurado de que con el fin de agilizar las gestiones de su siniestro se procederá a intentar el contacto con Video- Perito.

Casos en los que **SI** deberán solicitar la videoperitación:

SUPUESTOS	IDENTIFICADA VIDEOPERITACIÓN POR:
Dudas sobre modo de localización	Reparador en su visita
Incurrir en daños estéticos	Reparador en su visita
Corrosión o conducción que ha llegado la final de su vida útil	Reparador en su visita
Siniestro recobrable (>1.000€ de daños)	Reparador en su visita
Siniestro con perjudicado	Reparador en su visita
Robo (con sustracción de contenido >1.200€)	Reparador en su visita
Superación de autonomía >4.000€	Reparador en su visita
Daños que deben ser indemnizados tanto en contenido como en continente	Reparador en su visita

Casos en los que **NO** deben solicitarse video peritaciones:

- Casos en Cubierta o similares, donde tanto por su inaccesibilidad como por la ubicación del origen se ponga en riesgo la integridad del operario.
- Cuestiones que deben ser resueltas por la plataforma, tales como conocer capitales, cobertura de estéticos, etc.

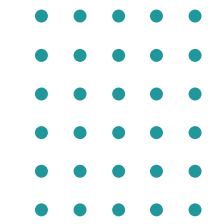
### 2. Contacto con VIDEOPERITO DE COMPAÑÍA:

El profesional se pondrá en contacto con el puesto de videoperitación de la compañía MMH en el teléfono **915929983**. Si no es posible el contacto, por cualquier causa, en segunda opción pueden llamar al **915929950**.

**Importante:** Es una novedad en este cliente. En otras compañías contactáis con IPAS y os enlaza al perito, en esta el contacto es directo con el video perito de compañía.

Se realizarán como mínimo dos intentos de contacto agotando tonos, con una duración de espera en la vivienda de al menos 5 minutos.

Contacto infructuoso: Si después de esos dos intentos no hay éxito, el reparador procederá a realizar la reparación puntual, siempre que sea posible, y se retirará del domicilio, informando con posterioridad a través de la web de la reparación y gestión realizada.



Contacto exitoso: El profesional deberá trasladar al perito, facilitándole los datos requeridos (nº siniestro, nº póliza, etc), la situación del siniestro para que este pueda activar la videoperitación, quedando a criterio de dicho perito la activación de esta.

- **Si el operario TIENE sistema ANDROID:** el videoperito enviará SMS al profesional con el enlace para iniciar la videoperitación. No precisa instalación de app.
- **Si el operario NO tiene sistema ANDROID (iOS):** deberá tener instalada la app **Bdeo**, disponible en App Store y visualizará la cita en la misma.

### 3. Realización de la Video peritación:

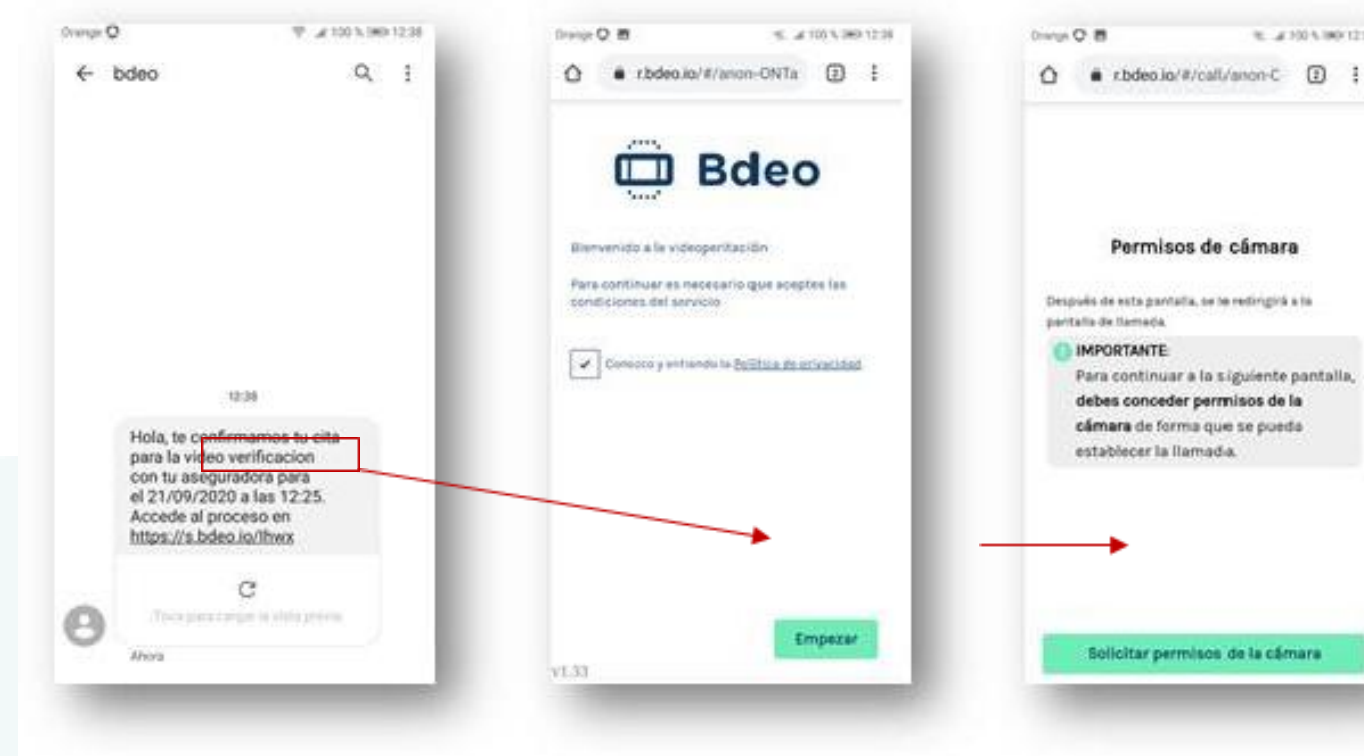
**Una vez facilitado al perito de compañía el teléfono por parte del profesional, se finalizará la llamada y se procederá del siguiente modo:**

#### Terminales ANDROID:

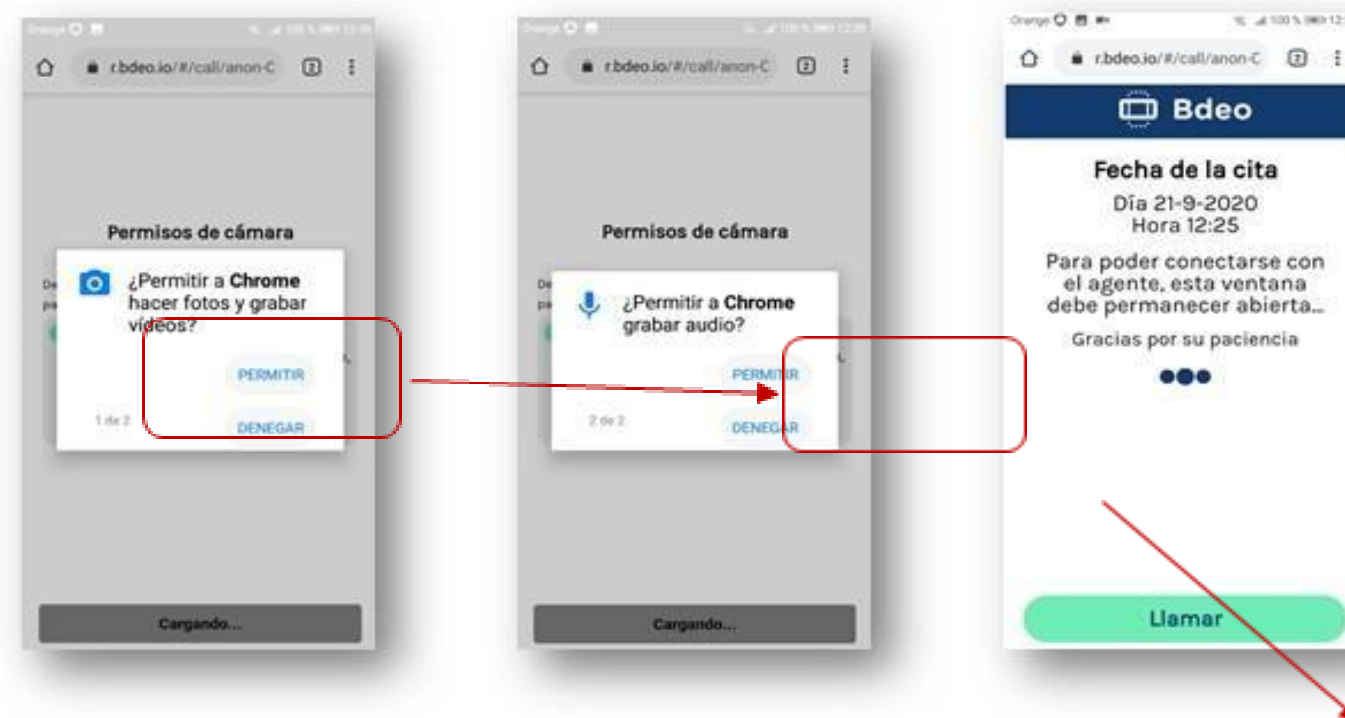
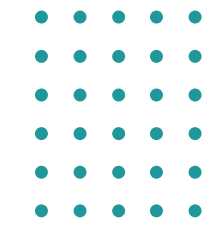
El profesional recibirá por mensaje SMS el enlace para la realización de la video peritación. Acto seguido, deberá de pulsar el link y aceptar todos los permisos.

*Nota: En terminales XIAOMI y algunos modelos SAMSUNG el navegador predefinido podría dar problemas. Habría que copiar el enlace y ejecutarlo en el navegador GOOGLE CHROME.*

Finalmente, pulsar "Llamar" para iniciar la video peritación.



# MUTUA MADRILEÑA



El reparador/operario no solicitará documentación al asegurado, ni hará labores de recogida de datos, ni de mediciones para realizar el informe de la video-peritación.

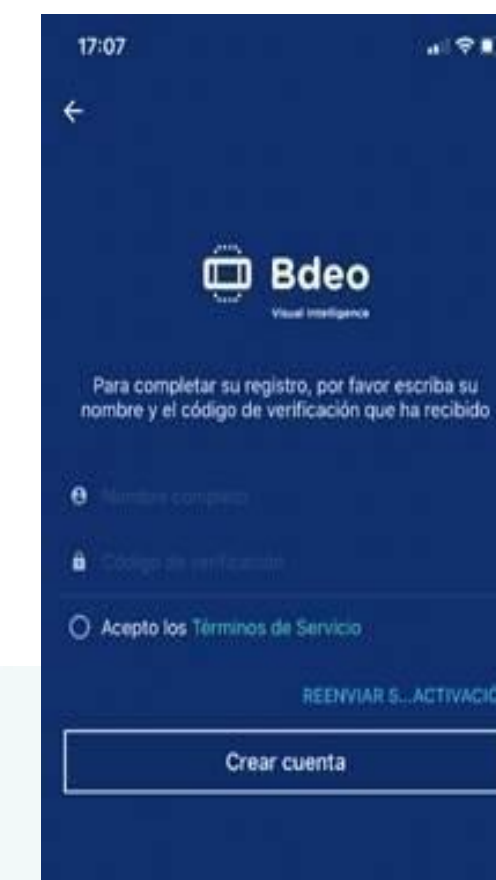
Si fuese necesario comunicar algún tipo de resolución al asegurado después de la video- Peritación, será el gabinete quien la lleve a cabo (y no el reparador).

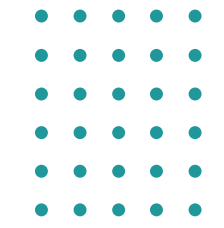
## Terminales iOS:

En caso de no tener la app Bdeo instalada, el gabinete enviará por SMS enlace para descarga de la aplicación.

Posteriormente, deberá registrar los datos en la app y abrir la misma.

Una vez instalada, el videoperito cargará la cita en la aplicación y se podrá iniciar la misma, mediante llamada del videoperito o iniciándola el profesional.



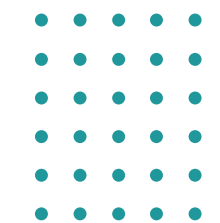


## **Reparador debe informar en los siguientes casos:**

- Barreras reparación insolventables por reparadores. / Dudas sobre modo de localización / Dudas sobre modo de reparación.
- Reparación antieconómica.
- Daños en CDO/CTE que se deban indemnizar SOLO si el reparador no puede valorarlos.
- Detección de un caso potencial de fraude y que requiera de la intervención pericial para que lo contraste y no sea la palabra del cliente vs. reparador.
- Detección de daños estéticos.

## Seguiremos la siguiente operativa:

- **Operario se encuentra en la vivienda:** el reparador llamará a plataforma informando que es necesario una videoperitación según los supuestos anteriores.
- Tramitación realizará llamada al gabinete asignado informando de los datos del expediente y el número de teléfono móvil del reparador que está en el domicilio.
- Perito enviará un link al teléfono que se le ha facilitado del reparador por SMS para poder conectar la video peritación.
- ¡IMPORTANTE! Si la calidad de la imagen durante la videoperitación no es buena el profesional nos avisará para que se envíe perito presencial.



COMPAÑÍA:	HORARIO DE CONTACTO:	TELÉFONO:	CUÁNDO REALIZAR LA VIDEO PERITACIÓN:	CUÁNDO NO REALIZAR LA VIDEO PERITACIÓN:
<b>RGA</b>	09h-19H Canarias 09h-16H	<b>934-968-341</b>	<b>Dudas</b> sobre modo de <b>localización</b>	Casos en Cubierta o similares, donde tanto por su inaccesibilidad como por la ubicación del origen <b>se ponga en riesgo la integridad del operario</b>
<b>MUTUAVENTIR</b>	09h-19H	<b>933-263-905 (Otras Compañías)</b>	Incurrir en daños <b>estéticos</b> <b>Corrosión</b> o conducción que ha llegado la final de su vida útil <b>Daños que deben ser indemnizados</b> tanto en contenido como en continente	<b>Cuestiones que deben ser resultas por la plataforma</b> , tales como conocer capitales, cobertura de estéticos, etc. Siniestro con asignación pericial por <b>superación de limite (&gt;3.000 euros)</b> Siniestro <b>reclamable a un tercero</b> Siniestro con <b>uno o con varios perjudicados</b>
<b>MUSSAP</b>	09h-19H	<b>933-263-905 (Otras Compañías)</b>	Indicios de <b>fraude</b>	
<b>MUTUA MADRILEÑA</b>	09h-18H  Viernes 09h-15H	<b>91 557 83 53</b>	<b>Dificultad</b> técnica (localización, reparación) <b>Corrosión</b> o conducción que ha llegado la final de su vida útil Siniestro con <b>perjudicado</b> siempre que este sea un local comercial o tengan daños de >1.000€ Siniestro recobrable (>1.000€ de daños) Robo (con sustracción de contenido >1.200€)	Casos en Cubierta o similares, donde tanto por su inaccesibilidad como por la ubicación del origen se ponga en riesgo la integridad del operario Cuestiones que deben ser resultas por la plataforma, tales como conocer capitales, cobertura de estéticos, etc.
<b>SEGURCAIXA</b>	08:30h-18H	<b>933-263-905 (Segurcaixa)</b>	<b>Corrosión</b> o conducción que ha llegado la final de su vida útil Incurrir en daños <b>estéticos</b> en trabajos de localización/reparación <b>Dificultad técnica</b> (duda sobre el modo de <b>localización, reparación y AUTORIZACIÓN DE LOCALIZADOR DE FUGAS) (NOVEDAD)</b>	Cuando estemos atendiendo en locales comerciales y comunidades ( <b>solo para HOGAR</b> ) Casos en Cubierta o similares, donde tanto por su inaccesibilidad como por la ubicación del origen se ponga en riesgo la integridad del operario Cuestiones que deben ser resultas por la plataforma

Contacto infructuoso: Si después de esos dos intentos no hay éxito, el reparador procederá a realizar la reparación puntual, siempre que sea posible, y se retirará del domicilio, informando con posterioridad a través de la web de reparadores mediante el seguimiento de **Asistente Virtual – solicitud de perito**.

Contacto exitoso: El profesional deberá trasladar al agente (IPAS) la situación del siniestro para que este pueda activar la videoperitación, quedando a criterio del gabinete la activación de la misma.