

# *Inmediato* **ASSISTA**

ASISTENCIA Y REPARACIONES



[www.inmediatoassista.com](http://www.inmediatoassista.com)



## ÍNDICE

Nos complace ponernos en contacto con usted. La intención de este documento es mostrarle nuestro último producto **INMEDIATO ASSISTA**.

Este dossier contiene (\*);

- **INMEDIATO ASSISTA**
  - Presentación ..... página 2
  - Características ..... página 4
  - Ventajas de ser cliente ..... página 8
  - Cuadros de respuesta..... página 10
  
- **Grupo ASSISTA**
  - Presentación ..... página 13
  - Gama de Productos ..... página 15
  - Clientes ..... página 17

(\*). En caso de necesitar más documentación, no dude en solicitarla. Le atenderemos gustosamente.



# Presentación INMEDIATO ASSISTA





## Inmediato **ASSISTA**



**INMEDIATO ASSISTA** nace para resolver los problemas que surgen en los comercios, negocios y particulares en su día a día; las averías, las pequeñas reparaciones, reformas, soluciones de urgencia, equipamiento y un largo etc...

Con un servicio de bajo coste iguala las ventajas de la gran empresa, con el servicio personalizado de la empresa familiar. Se ajusta a las disposiciones del cliente.

**INMEDIATO ASSISTA** es la mejor herramienta para que su comercio o negocio no se paralice por pequeñas contingencias y al menor precio.

**“Cumplir las responsabilidades  
y plazos es nuestro compromiso”**

### DETALLE DEL PRODUCTO

El servicio se compone de un mantenimiento integral junto con un programa de beneficios, descuentos y ventajas. Se desarrolla mediante programas de revisión de instalaciones, reparaciones, reparación de consumibles y servicios auxiliares, con una asistencia completa en reparaciones especializadas, instalaciones, reformas y paquete de servicios con descuentos. Además contempla un **servicio de urgencias** que se atiende **todos los días del año**. Todos los derechos para sus comercios también se hacen extensivos a los domicilios particulares.

Los oficios que están a su disposición son:

- Albañilería
- Fontanería y Calefacción
- Instalaciones eléctricas
- Carteles y rotulación
- Carpintería metálica
- Instalaciones voz y datos
- Pladur, yesos y escayolas
- Piedra natural - marmolistas
- Aire Acondicionado y Climatización
- Pinturas
- Cristalería
- Iluminación
- Cerrajería
- Parquets
- Carpintería de madera
- Energía solar y fotovoltaica
- **Proyectos técnicos**
- **Reformas y habilitación integral o parcial de locales y viviendas**



## Características INMEDIATO ASSISTA





## CARACTERÍSTICAS



### 1. Servicio Controlado

Coordinación de los servicios desde nuestro **Centro de Tramitación**. Asignación y seguimiento de los mismos hasta su total finalización.

Usted se pone en contacto con nosotros, (vía; Telefónica, Fax, Correo Electrónico, N° de Guardia), la operadora coordina con el cliente la visita a su comercio, (según Cuadro de Respuesta), reparamos la avería o desperfecto, se cumplimenta Parte de Trabajo, (facilitado por nuestro Operario), facturamos (fecha de cobro 15 días posteriores a la finalización del trabajo o bien al contado), cerramos la asistencia, y realizamos el Control de Calidad .

### 2. Servicio Tarificado

Tarifa de precios competitivos uniforme para todo el ámbito de nuestro cliente así como para toda la extensión del servicio. Los precios se revisarán anualmente tomando como referencia el IPC. Se ponen a disposición del cliente unas **tarifas anuales** sobre las que se registrarán nuestras facturaciones, sabiendo así el cliente su cuantía y detalle de la misma, por anticipado a la reparación.

### 3. Servicio Personalizado

A cada cuenta de cliente asignamos una tramitadora de nuestro centro de atención telefónica, que supervisará los trabajos hasta que los mismos queden satisfactoriamente solventados. Todo cliente, tiene una **tramitadora designada y un número de expediente**, quien gestionará

todos sus encargos y cada una de sus averías, conociendo el cliente en todo momento, a quien dirigirse, a la hora de realizar un seguimiento sobre sus trabajos pedidos, desde principio a fin.

### 4. Servicio Planificado

Todos los trabajos a realizar, estarán acordados entre el cliente y la tramitadora asignada para prestar el servicio.

Los trabajos de **mantenimiento correctivo** se ajustarán por este orden; a la necesidad expresada del cliente, a la urgencia de la reparación, al horario más adecuado para importunar lo menos posible la actividad del cliente, y a la naturaleza de la avería.

Los trabajos de **mantenimiento preventivo** se efectuarán de acuerdo con la frecuencia pactada, bimensual, trimestral, semestral o anual, de modo que el cliente conozca de antemano, las fechas previstas para la ejecución del mantenimiento.

En definitiva, se trata, de realizar planificaciones en común con el cliente, buscando un servicio adecuado a los tiempos y necesidades reales del cliente.



## 5. Servicio Cómodo

Cada uno de nuestros clientes dispone de una amplia gama de sistemas de comunicación con nuestra empresa, como número de teléfono (línea 902 12 12 32), correo electrónico, Página Web, número de fax, **números de guardia** y **número de atención al cliente**. Utilizando cualquiera de estos medios se podrá consultar sus servicios en todo momento, y el estado en que se encuentran sus encargos en tiempo real. Nuestros números de Guardia Telefónica tienen recursos ilimitados para la perfecta gestión, fuera de horario comercial, fines de semana y días festivos nacionales.

A través de nuestra página web, y con su número de cliente, tendrá acceso al estado de sus servicios, solicitar información, ampliaciones o sugerencias, así como la gestión de su consumo.

## 6. Servicio Seguro y Garantizado

### - Tarifas fijas

- La **categoría del aviso** será marcada por el cliente.
- El cliente determina el momento de la **visita del técnico** para reparar.
- La **facturación** será según las condiciones establecidas en contrato.
- Todos los trabajos tendrán un **control de calidad**, contando con el cliente.
- Los operarios son **profesionales homologados** para garantizar los trabajos.
- Las reparaciones no están finalizadas hasta que el **cliente y tramitadora** así lo certifiquen.
- La **garantía** será de 3 meses desde la intervención, y para los materiales el plazo propio de garantía de cada uno.
- **Buzón del cliente** a disposición para cualquier queja o sugerencia.
- En caso de discrepancias con el cliente, nos someteremos a la intervención de la **Junta Arbitral de Consumo**.

## 7. Preguntas frecuentes.

### ¿Y SI DISPONGO DE UN SEGURO DE HOGAR, COMERCIO O COMUNIDAD, QUE VENTAJAS OBTENDRÉ?

Al recurrir a nuestros servicios, y dada la amplia experiencia que tenemos con el sector asegurador, en el cual tenemos buenos clientes, usted se beneficiará de:

- Una mayor rapidez de respuesta, con un servicio más ágil y rápido.
- Un interlocutor local, cerca de su domicilio o comercio.
- Unas tarifas acordes dentro del sector, que le facilitan el recobro de su compañía en un plazo rápido sin ningún problema.
- Una amplia gama de servicios de asistencia y reparación que cubren incluso las exclusiones de sus pólizas, con lo que no tendrá que esperar a otro profesional, con las consiguientes molestias, retrasos y sorpresas de su búsqueda, precios y plazos.



## 8. Contacto

- Teléfonos:
  - o Atención al cliente: **902 12 12 32**
  - o Atención comercial: **902 24 24 18**
  - o Guardias:
    - Móvil nº 1: **669 09 95 92**
    - Móvil nº 2: **696 53 47 81**
  
- Página Web: **[www.inmediatoassista.com](http://www.inmediatoassista.com)**
  
- E-mails de contacto:
  - o Atención al cliente:  
**[atencionalcliente@inmediatoassista.com](mailto:atencionalcliente@inmediatoassista.com)**
  
  - o Atención comercial:  
**[comercial@inmediatoassista.com](mailto:comercial@inmediatoassista.com)**
  
  - o Guardias:  
**[servicios@inmediatoassista.com](mailto:servicios@inmediatoassista.com)**
  
  - o Administración:  
**[administración@inmediatoassista.com](mailto:administración@inmediatoassista.com)**



## Ventajas de ser cliente **INMEDIATO ASSISTA**





## VENTAJAS DE SER CLIENTE

- **Facilidades de pago**, mediante pago por tarjeta de crédito o recibo domiciliado con vencimiento a 30 días desde la fecha de emisión o finalización de los trabajos.
- Otras facilidades de pago mediante acuerdos con entidades financieras o bancarias de primer orden .
- **Tarifas preferenciales**, con un 10 % de descuento sobre la totalidad de nuestras tarifas para todos los servicios.
- Acceso a nuestro sistema informático para solicitar y seguir los servicios, consultar el estado de su cuenta, pagos, histórico de avisos, utilizando su clave de usuario, que le será facilitada.
- Inscribese con sólo una cuota anual de 17,25 € + IVA
- **Próximamente** ventajas y descuentos en otros productos de empresas asociadas o clientes.
- **Próximamente** servicio **Assista Motoboy**, para crecer el ámbito de su negocio, con un servicio de mensajería y reparto único en su localidad.





## Cuadros de respuestas **INMEDIATO ASSISTA**





## CUADROS DE RESPUESTA

CATEGORÍA DEL AVISO	PLAZO DE RESPUESTA	PLAZO DE SOLUCIÓN
URGENTE	INMEDIATO – MAX. 3HORAS	1 Día
NORMAL	24 HORAS	2 DÍAS

### 1. Instalación Eléctrica

TIPO DE AVERÍA	CATEGORÍA DEL AVISO
FALLO ALUMBRADO TOTAL	URGENTE
FALLO CORRIENTE TOTAL	URGENTE
FALLO CORRIENTE PARCIAL	URGENTE
FALLO DE DIFERENCIAL	URGENTE
DERIVACIONES	URGENTE
REVISAR T. TIERRA	URGENTE
CABLEADO CAJA REGISTRADORA	URGENTE
CABLEADO MAU	URGENTE
CABLEADO UPS	NORMAL
CABLEADO PUESTO / ROSETA	NORMAL
CABLEADO EN MAL ESTADO	NORMAL
FALLO ENCHUFES	NORMAL
FALLO ALUMBRADO PARCIAL	NORMAL
AVERIA CIRCUITO ROTULO	NORMAL
AVERIA LUMINARIA	NORMAL
AVERIA TIMBRE / APERTURA	NORMAL
MODIFICACIÓN DE CIRCUITOS	NORMAL
REPONER LAMPARAS ILUMINACIÓN	NORMAL
OTROS	NORMAL

### 2. Instalación de Climatización

TIPO DE AVERÍA	CATEGORÍA DEL AVISO
NO FUNCIONA FRIO/CALIENTE	URGENTE
BANDEJA COMPENSADOR OBSTRUIDA	URGENTE
MAL FUNCIONAMIENTO FRIO/CALIENTE	NORMAL
REVISAR TORRE REFRIGERACIÓN	NORMAL
AVERIA TERMOSTATO	NORMAL
AVERIAS EN CONSOLAS	NORMAL
CAMBIO ESTACIONALIDAD	NORMAL
MEDIR / REGULAR VARIACIÓN TEMPERATURA	NORMAL
PERDIDAS, AGUA, GAS, ETC...	NORMAL
RUIDOS	NORMAL
MALOS OLORES	NORMAL
AVERIA COMPUERTA DE REGULACIÓN	NORMAL
REJILLAS DE AIRE	NORMAL
REGULAR DIFUSORES	NORMAL
VIBRACIONES	NORMAL
FILTROS DE AIRE. LIMPIAR / SUSTITUIR	NORMAL
EXTRACTORES	NORMAL
CONDUCTOS. REPARAR/REFORMAR	NORMAL
AVERIA CORTINA AIRE ENTRADA	NORMAL
OTROS	NORMAL



### 3. Sistemas de Alimentación Ininterrumpida

TIPO DE AVERÍA	CATEGORÍA DEL AVISO
EDIFICIO PARADA: UPS. SUSTITUIR / REVISAR	URGENTE
ALARMA ACUSTICA	NORMAL
VENTILADORES DEL RACK	NORMAL
OTROS	NORMAL

### 4. Instalaciones de Fontanería y Saneamientos

TIPO DE AVERÍA	CATEGORÍA DEL AVISO
AVERIA SANITARIOS	URGENTE
AVERIA TUBERÍAS / BAJANTES	URGENTE
AVERIA CISTERNAS	URGENTE
AVERIA ARQUETAS / DESAGÜES	URGENTE
INUNDACIÓN	URGENTE
GOTERAS	URGENTE
ATASCOS	URGENTE
MALOS OLORES	NORMAL
HUMEDADES / FILTRACIONES	NORMAL
REPOSICIÓN DE ACCESORIOS	NORMAL
AVERIA EN CONTADOR	NORMAL
AISLAR TUBERÍAS	NORMAL
AVERIA EN GRIFO	NORMAL
AVERIA CALENTADOR / TERMO	NORMAL
OTROS	NORMAL

### 5. Apoyo a Obra Civil

TIPO DE AVERÍA	CATEGORÍA DEL AVISO
DESPRENDIMIENTO LOSA DE FACHADA	URGENTE
DESPRENDIMIENTO LOSA DE PAREDES	URGENTE
DESPRENDIMIENTO LOSA SUELO/ESCALON	URGENTE
OBRAS	URGENTE
ROTURA LOSA SUELO/ESCALON	NORMAL
ROTURA LOSA DE FACHADA	NORMAL
ROTURA LOSA DE PAREDES	NORMAL
AYUDAS A OTROS OFICIOS	NORMAL
MPERMEABILIZACIÓN	NORMAL
ALBAÑILERÍA / REPARACIONES	NORMAL
OTROS	NORMAL

### 6. Cerrajería y Carpintería

TIPO DE AVERÍA	CATEGORÍA DEL AVISO
CERRADURA PRINCIPAL. AVERIA/FORZADA	URGENTE
AVERIA PUERTA REPARAR	NORMAL
AVERIA ARMARIO	NORMAL
AVERIA CAJONES	NORMAL
INSTALAR CARPETA COLGANTE	NORMAL
INSTALAR BALDAS ADICIONALES	NORMAL
CERRADURA/MUELLE, MAL FUNCIONAMIENTO	NORMAL
OTROS	NORMAL



# Presentación Grupo ASSISTA





**Grupo ASSISTA** nace como resultado de la labor realizada por el grupo de empresas **AssistaCasa 2005 SL, Blue Dec SL, Instalblue SL, Insergan SL, Rouge Dec SL, y Construcman**. Con mas de 15 años de experiencia en el sector de construcciones, obras de reforma, asistencias y mantenimientos en diferentes modalidades, ofrecemos éstos servicios a aquellas empresas que por el número de oficinas, motivos de expansión, ausencia de personal propio de mantenimiento, etc, necesitan disponer de una estructura externa profesional que garantice una calidad constructiva, ajustándose a los plazos de ejecución de las obras, la adecuada conservación y el correcto funcionamiento de todos los equipos y elementos de las instalaciones de los locales y oficinas.

**Grupo ASSISTA** dispone desde el año 2.007 de unas modernas instalaciones donde se ubican sus oficinas centrales, dotadas de los últimos avances tecnológicos en gestión telefónica y de tratamiento de datos, albergando las dos plataformas de atención telefónica (70 puestos) y los técnicos de cada empresa, con capacidad para absorber futuras necesidades generadas por el crecimiento de su cifra de negocio.

**Grupo ASSISTA** ofrece a sus clientes la posibilidad de crear servicios a medida para cubrir sus necesidades actuales y futuras, siendo asesorados por los técnicos de la empresa especialista en la materia demandada.

**Grupo ASSISTA** cuenta para ello con una amplia red de técnicos, en constante formación y ampliación, de todas las profesiones que le permite prestar y garantizar un servicio ágil, de calidad contrastada, con cobertura geográfica a nivel nacional y la comodidad de centralizar todos los servicios en una sola cuenta personalizada por cliente.

#### **Empresa Contratista del Estado Nº 56.478 – R para Mantenimiento de Edificios**

- **Grupo A** subgrupo 1
- **Grupo C** todos los subgrupos (Edificaciones)
- **Grupo I** subgrupo 8 (Instalaciones eléctricas)
- **Grupo J** subgrupos 4 y 5
- **Grupo K** subgrupo 4
- **Grupo O** subgrupo 01 (Conservación y Mantenimiento de Edificios)

#### **Empresa Contratista del Estado Nº 62.259 A-C-I-J-K para Edificaciones**



## Gama de Productos Grupo ASSISTA





## GAMA DE PRODUCTOS

### 1. Proyectos

Ejecución de proyectos de construcción de las nuevas oficinas o locales de negocio, coordinando los diferentes gremios e industriales que intervienen en ellos, con el fin de entregar en el plazo acordado con el cliente.

### 2. Mantenimientos

#### Mantenimiento Correctivo.

Actuaciones y trabajos efectuados para restituir las condiciones óptimas de funcionalidad de las instalaciones. El mantenimiento correctivo, se efectuará atendiendo a las distintas demandas de intervención ante averías o incidencias de las instalaciones, según sea la gravedad y urgencia de la misma.

#### Mantenimiento Modificativo

Actuaciones y trabajos efectuados para la actuación y mejora funcional de las instalaciones, tales como reformas de mejora, rehabilitación, renovación o realización de nuevas instalaciones.

### 3. Servicio de Red Complementaria

Este servicio consiste en cubrir las deficiencias de coberturas e intervenciones de gremios muy concretos y específicos, en zonas particularmente conflictivas y especialmente fuera de días laborables y horarios comerciales. Para ello se dispone de amplia Red de Técnicos especialistas activa en toda España, para cubrir las necesidades de sus clientes en el área de mantenimiento, tanto en el modificativo como en el correctivo. Se puede disponer del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

### 4. Locales

en colaboración con su Red de Arquitectos Técnicos y de sus empresas especializadas en la rehabilitación y acondicionamiento de locales comerciales y oficinas, se compromete a entregar a sus clientes, el local previamente recepcionado en bruto, completamente acondicionado para el desarrollo de la actividad comercial en óptimas condiciones, y en los tiempos acordados y ajustados a tal efecto.

### 5. Promociones

Ofrece al mercado promociones propias que han sido proyectadas por su departamento técnico, para el uso y disfrute de su diseño, y construidas con materiales de primeras calidades, facilitando así una mejor calidad de vida.



# Cientes Grupo ASSISTA





## CLIENTES

### OBRAS Y MANTENIMIENTOS DE LOCALES, OFICINAS Y COMERCIOS.

- ADECCO
- ADOLFO DOMINGUEZ
- AGIP ESPAÑA, SA – ESTACIONES DE SERVICIO
- ALAIN AFLELOU
- ALDI SUPERMERCADOS
- BANCA MARCH
- BANCAJA
- BANCO CAIXA GERAL
- BANCO DE VALENCIA
- BANCO GALLEGO
- BANCO HALIFAX HISPANIA
- BANCO PASTOR
- BBK
- BBVA
- BELROS
- BERSHKA-INDITEX
- BLANCO
- BODYBELL
- BURGUER KING
- CAIXA PENEDÈS
- CAIXA TARRAGONA
- CAJA AHORROS DE CORDOBA “CAJA SUR”
- CAJA AHORROS DE MURCIA
- CAJA AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA
- CAJA CAMPO
- CAJA MADRID
- CALZEDONIA
- CAÑAS & TAPAS
- CANADA HOUSE
- CASH URIBE NORTE
- CB RICHARD ELLIS
- CORONEL TAPIOCCA
- CORPORACION DERMOESTÉTICA
- CREDIT VALENCIA CAJA RURAL
- CREMADES & CALVO SOTELO, S.L.
- DALGO GROUP – GRUP FACTOR
- DIALSUR – DIALPRIX – SUPERVALU SUPERMERCADOS
- DONER KEBAP
- DOUGLAS SPAIN, S.L.
- EASY WORK – GRUP FACTOR
- EROSMER IBÉRICA “HIPER. EROSKI”
- FINANFACIL
- FOSCO ZAPATOS Y ACCESORIOS
- GRUPO CORTEFIEL
- GRUPO ZENA (BURGUER KING, PIZZA HUT, FOSTERS...ETC.)
- H & M – HENNES Y MAURITZ
- HALCON VIAJES, S.A.
- HAPPY DAYS



- HISPANOMOCION, SA (PEUGEOT)
- HNA – HERMANDAD DE ARQUITECTOS
- HOTEL ASTORIA
- HOTEL CIUDAD DE CORDOBA
- HOTEL ISLA CARTUJA, S.L.
- HOTELES AZALEA, S.L.
- HOTUSA HOTELS
- HUGO BOSS
- IYCSA – INGEN. Y CONSERVACIÓN
- JACK & JONES
- JOYERIA JOSE LUIS, S.L.
- LA HALLE IBERIA, S.L.
- LA CAIXA
- LEROY MERLIN
- MANGO
- MAPFRE
- MARBER HOTELES, S.L.
- MARTINEZ OJEDA Y ASOCIADOS, S.L.
- MAS Y MAS SUPERMERCADOS
- MEDIA MARKT
- MERKAL CALZADOS
- MIDAS SPAIN
- MIQUEL ALIMENTACIÓN GRUP
- NATUR HOUSE
- ORTOPRONO
- PANAMA JACK
- PIMKIE
- PIZZANELLA – PIVA PIZZA
- PLUS SUPERMERCADOS
- PREMIUM NUMBERS
- RESHOTEL CONTINENTAL, S.L.
- SALDOS CANARIAS, SL
- SANBRAN
- SANTANDER CENTRAL HISPANO
- MEDIA SATURN
- SERMAN 92, S.L.
- SHELL – ESTACIONES DE SERVICIO
- SOPRA PROFIT
- SUMASA
- SUMMERFIELD, S.A.
- SUPER OLE LEVANTE
- SUPERMERCADOS SUPER OLE
- TAPELIA RESTAURANTES
- TARTESSOS
- TELEPIZZA
- TRAGSA
- URIA, MENENDEZ Y CIA ABOGADOS. SC
- VEDAT MEDITERRANEO, S.L.
- VIAJES MAPFRE
- VIAJES MARSANS- CRISOL.- RURAL VIAJES
- VISIONLAB
- ZARDOYA OTIS



## ASISTENCIAS Y REPARACIONES DEL HOGAR.

- AGRUPACION MUTUAL ASEGURADORA - AMA
- AIDE ASISTENCIA
- ASITUR ASISTENCIA
- ATOCHA, SA DE SEGUROS
- AXA
- CASER ASISTENCIA
- CORIS ASISTENCIA
- ELVIA MONDIAL ASSISTANCE
- EUROMUTUA
- EUROP ASSISTANCE
- GRUPO GENERALI /LA ESTRELLA /VITALICIO
- GRUPO PELAYO – MUNAT
- GRUPO VITALICIO
- INTERPARTNER
- LA PREVENTIVA - SEGUROS
- LIBERTY SEGUROS
- MAPFRE
- MERIDIANO
- MULTIASISTENCIA
- MUTUALIDAD DE LEVANTE
- MVA. MUTUA VALENCIANA AUTOMOVILISTA
- PELAYO MUTUA SEGUROS
- REALE SEGUROS
- REPARALIA
- REPARAPRONTO
- SEGURVAL
- SERVISHOP ASISTENCIA
- SIEMPRE AL SERVICIO DEL HOGAR
- UNIBROK – CORREDURIA BANKPYME
- UNIVERSAL ASISTENCIAS
- WINTERTHUR
- ZURICH SEGUROS