

| ETXEBIZITZA

gida
lasterra



LAGUN ARO

1

Istripu baten ondorioz zure etxebizitzak kalteak izan baditu

Nola jokatu ezbeharra gertatuz gero?

Etxeko Laguntzako zerbitzuak

behar badituzu, deitu zuzenean 902 38 08 38 edo 944 94 74 28 telefonora: zure esanetara gaude eguneko 24 orduetan, urteko egun guztietan.

Zerbitzu hau hautatzean, eta zure polizak ezbeharra estaltzen badu, ez duzu beste inolako izapiderik egin behar.



5 urratsetan soilik zure ezbeharra konponduta geratuko da:

- 1** 902 38 08 38 edo 944 94 74 28 telefonoan **ezbeharraren parte** hartuko dugu.

Gogoratu istripuaren arduraduna nahiz kaltetua bazara, ezbeharra gertatu den egunetik hasi eta **hurrengo 7 egunetan** eman behar duzula horren berri, honako datu hauek adieraziz: izena, helbidea, harremanetarako telefonoa eta poliza-zenbakia. Gainera, ezbeharraren inguruabarren eta ondorioen ahalik eta deskribapen zehatzena behar du.

- 2** **Izapidegile pertsonal** bat esleituko dizugu etengabe zuri laguntzeko, eta gainerako parte-hartzaileekin koordinatuko da (konpontzaileekin, adituekin, abokatuekin, eta abar) zure behar guztiei erantzuteko.

- 3** Ezbeharraren ezaugarrien arabera, **peritu** bat bidaltzeko beharra aztertuko dugu.



4 Zure ezbeharraren **kalteak eta estaldura** argitutakoan, era pertsonalizatuan kudeatuko dugu, eta telefonoz edo SMS bidez jakinaraziko dizkizugu emandako urratsak.

5 Ondoren, izandako kalteen **zenbatekoa ordaintzeaz** arduratuko gara, betiere kontratatutako estaldurarekin bat, edo kalteak konpontzeko profesional bat bidaltzeaz arduratuko gara. Ez baduzu zure konfiantzako konpontzailerik eta bat behar baduzu, gure konpontzaileen sareko batekin harremanetan jarriko zaitugu eta konponketaren zenbatekoa aurrez ordaindu behar ez izateaz arduratuko gara.

■ **Hirugarrenei kalteak eragin badizkiezu**, kalte horiek ordaintzeaz arduratuko gara, eta zuk ez duzu ezertaz kezkatu edo ordainketarik aurreratu beharrik izango.

■ Hirugarren batek eragindako kalteek **zu kaltetu bazaituzte**, erreklamazioa izapidetzeaz arduratuko gara.

