

Protocolo de atención al cliente situación Covid-19 2020

Con el fin de mantener a nuestros clientes con sus suministros de gas-agua caliente o calefacción central, hemos creado este protocolo con el fin de seguir manteniendo el apoyo técnico a nuestros clientes.

Se deja en claro que esta visita es realizada a solicitud del cliente debido a su necesidad de suministro de gas, reparación de equipo u otro asociado a este ámbito, se informa al cliente que el técnico que visitara su domicilio ha respetado una cuarentena donde tampoco existen portadores del virus.

Para dar garantías sanitarias a nuestros clientes hemos establecido protocolos de seguridad enfocados a la prevención del contagio y trasmisión del Covid-19.

El técnico se presentará en su domicilio vestido con un buzo desechable (equipamiento exclusivo para esta atención) una máscara respiratoria de rostro completo (elemento reutilizable), guantes de protección (elemento desechable) y botas lavables (elemento reutilizable).

Los elementos reutilizables son limpiados cada vez que se dejan de utilizar con un desinfectante de amonio cuaternario. El resto de los elementos son desechados ya que su utilidad es para una única vez.

Con la intención de mantener identificada la red de contactos que se realicen por nuestra parte, solicitamos a usted llenar el siguiente formulario:

*marque con una "X" o números según corresponda.

Cuantas personas habitan en su domicilio		
Se encuentra en cuarentena	SI	NO

Si la respuesta anterior es "SI", ¿Esta condición es voluntaria o usted o alguien del domicilio se encuentra diagnosticado con Covid-19?	VOLUNTARIO	DIAGNOSTICADO
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	---------------

Si su respuesta es "DIAGNOSTICADO" se solicita que **no** sea esta persona quien reciba al técnico.

Se sugiere mantener las distancias recomendadas, esto corresponde a 1 metro como mínimo de distancia para quien reciba al técnico. Si habitan mascotas, o en su domicilio residen adultos mayores o niños, se solicita que se encuentren en otro sector del recinto, que no sea el lugar donde se encuentre instalado el equipo a revisar, ni en algún lugar que sea parte del acceso a este. Esto apunta a que idealmente el técnico tenga contacto con el mínimo de personas o mascotas en su domicilio.

Debe facilitar el desplazamiento del técnico hacia el lugar del equipo a revisar, tener este lugar despejado y limpio, sin elementos como ropa, productos comestibles, como frutas, verduras u

otros, y cualquier elemento que impidan el libre actuar del técnico a la hora de revisar su equipo. El técnico realizara las pruebas en el punto más cercano, este debe estar despejado y limpio.

Para realizar pruebas en otros puntos, será responsabilidad del cliente confirmar el correcto funcionamiento en estos otros consumos que se podrían encontrar en diferentes puntos del domicilio a los cuales el técnico no esta autorizado a entrar.

Por los elementos de protección utilizados por el técnico, la comunicación se podría dificultar, por esto es necesario que usted exponga de la manera más clara posible y con un tono de voz adecuado para que sea comprendido su requerimiento, o tenga escrito con letra clara su solicitud.

Cuando el técnico explique, poner el máximo de atención, en relación a lo informado y si existen costos adicionales asociados, estos deben ser escritos en una orden de trabajo (OT), y antes de realizar cualquier trabajo usted debe indicar si acepta o rechaza esta cotización. En este documento se establecen los términos y condiciones al dorso y deben ser leídos por el cliente.

En relación a los costos asociados a visita técnica, esta tiene un valor de \$ 12.000.- y el equipamiento de seguridad tiene un valor de \$ 20.000.- Quedando la visita técnica en un total de \$ 32.000.- Esta primera visita técnica corresponde a una evaluación para definir el problema que usted ha informado, esto es para hacer el diagnostico y no corresponde a un abono al presupuesto o que por ese costo se dará la solución al problema por el cual se comunicó con nosotros, para esto es necesario que sea lo mas claro posible a la hora de solicitar la visita técnica ya que el técnico porta una cantidad limitada de repuestos y accesorios para realizar sus atenciones, favor de informar **con exactitud el modelo de su equipo** a la hora de solicitar la atención. Esta información la puede ver en una etiqueta plateada que se encuentra pegada al costado derecho de la parte exterior del equipo posicionándose frente a el, esta comienza con una letra "W" siendo un calefón y una "Z" cuando se trata de una caldera, favor de informar el modelo aquí:....., Si por algún motivo el problema no puede ser solucionado en la visita inicial y se debe coordinar otra, sea por un problema mayor o por no contar con el repuesto, esta nueva visita considerara un consumible de \$ 20.000.- bajo el concepto de "Elementos de protección"

El pago de la visita técnica mas el equipamiento de seguridad debe ser transferida previo al servicio y cualquier trabajo a realizar debe ser prepago, solo se aceptan transferencias electrónicas o pago con tarjetas bancarias por pasarela de pago vía web.

El cliente debe proveer de una toma a la red eléctrica que nos permita realizar al técnico un proceso preventivo de limpieza una vez abandonado el domicilio, además de un espacio o estacionamiento habilitado para ser usado por el técnico al realizar la visita.

Todas estas medidas son tomadas en base a la situación existente a nivel mundial con el Covid-19, la empresa se compromete a informar en un lapso de hasta 14 días, en caso de ser necesario, si el técnico que ha visitado su domicilio se ha contagiado con el Covid-19, así habiendo tomado todas las medidas para prevenir la propagación y contagio. Solicitaremos lo mismo si su información declarada en este documento cambia a otro estado.

Recordamos a los clientes, respetar la cuarentena y tener el contacto justo y necesario con terceras personas ajenas a su núcleo, así poder contener la propagación o contagio del virus.

Estas medidas son con el fin de proteger la seguridad del técnico su familia y a los clientes de la compañía.

Este documento será considerado como una declaración jurada simple, en relación a su condición de salud y la de los habitantes de su domicilio, favor de contestar con honestidad.

Empresa:
SOSIS INGENIERIA LTDA
76.016.481-k

Quien solicita la atención (nombre)

.....

Rut:.....

Firma:.....

Este documento debe ser llenado, firmado y regresado a: contacto@sosis.cl, posterior a esto nos pondremos en contacto con usted para coordinar día disponible para visita y datos para transferencia bancaria previa a la visita.