

Mal entendimiento con Jefe de Taller

Escrito por HaBiBi - 01/05/2010 21:34

Buenas noches;

Os comento mi caso a ver si me podéis echar una mano.

Hace unas tres semanas circulaba con mi moto cuando un conductor de un coche no respetó una señal de STOP. Cuando me vio (demasiado tarde) frenó y se quedó parado en medio de mi carril. Al intentar esquivarle para no comérmelo de lleno es cuando me cai y tuve un arrastrón sin mayores consecuencias para mí, no así como para la equipación (menos mal que la llevaba) y la moto, que sufrieron bastantes desperfectos. No hubo contacto entre ambos vehículos.

Menos mal que el chaval se quedó en el lugar del accidente y aceptó su culpa en todo momento (así lo hicimos constar en el parte amistoso).

Pues bien, llevé la moto al taller el día 15 de Abril, el perito de mi compañía (Mapfre) la visitó el 16 y el día 23 mandó la valoración sin compromiso de pago (Axa, la compañía contraria ha aceptado su culpa, pero parece que ha decidido hacerlo por el camino más largo y sinuoso).

El perito aceptó todos los daños. Perfecto. Hasta aquí todo bien.

Empiezan los problemas:

- Mi moto la pinté de blanco hace dos años por gusto. Ahora el jefe de taller me dice que al no haber avisado a mi compañía de dicho cambio es imposible volverla a pintar de blanco ya que las piezas que va a pedir ya vienen pintadas de fábrica con los colores de serie (negro, naranja o plata). Tengo entendido que al ser un accidente producido por culpa de un tercero deberían dejar la moto tal cual estaba antes del accidente, con todos sus extras aunque no tenga constancia mi seguro de ellos. Si hubiera tenido el accidente yo solo ya serían daños propios y el seguro se podría limpiar las manos al no tener constancia de dichos cambios estéticos, no? ¿Tengo derecho a que me pinten la moto como estaba antes (aunque no sea un color de serie)?

- Con otras piezas me pasa lo mismo. Cambié los retrovisores y los intermitentes de serie por otros más estéticos. Al caerme por el lado izquierdo sólo se dañaron los de dicho lado. El jefe de taller me dice que al no ser de serie me pagarán el valor de los que vienen de serie con la moto (y sólo me pagan uno, no la pareja, ya que la fábrica los vende por separado).

- Un protector de depósito. Al estar abollado el depósito, deberán quitar dicho protector para poder reparar y posteriormente pintarlo correctamente, por lo que dicho protector quedará inservible (va con pegamento). Le comenté que lo metiera dentro de la peritación y su respuesta fue: "Eso nunca lo pagan. Te tocará pagarlo a ti". ¿Si estaba antes del accidente en perfecto estado y a consecuencia del accidente queda inutilizado... no deberían cubrirlo sin problemas?. Parece que lo tenga que pagar él mismo de su bolsillo...

- Al tener que pintar el depósito y otra pieza le comento que me gustaría ir a ver al pintor para dejarle claro qué color quiero. Me dice que su pintor no atiende al público y que no sabe si eso va a ser posible. ¿Y si quiero un color en concreto y el pintor pone uno que no es el que yo quiero exactamente, qué?.

- Pongamos que la valoración final de la reparación de mi moto son 1000€. El taller tasa el colín en 300€ y el intermitente en 50€ y el perito acepta, pero resulta que encuentro un colín por 250€ y unos

intermitentes de 75€. No me salgo en ningún momento del presupuesto final, al revés, lo estoy abaratando. Pues me dice que eso no se puede hacer, que si encuentro un colín de 250€ me pagan 250€ (en vez de los 300€ iniciales) y si el intermitente es más caro que tengo que abonar yo la diferencia (esos 25€).

- ¿Tengo derecho a poder hablar yo directamente con el perito que lleva mi siniestro para ver si con él me entiendo mejor?

- ¿Tengo derecho a buscar yo las piezas que me interese?

- Si nunca llegamos a un entendimiento... ¿Tengo derecho a poder cambiar de taller contándole el problema a mi compañía?

De momento eso es todo jaja, seguro que se me olvida algo.

Siento el escrito tan largo (el que haya llegado hasta aquí se merece el cielo jaja).

Saludos y gracias de antemano.

=====

Re: Mal entendimiento con Jefe de Taller

Escrito por PreguntasFrecuentes - 04/05/2010 09:13

Buenos días

Antes de nada decirte que sentimos lo sucedido.. Al menos no te ha pasado nada a ti.

Ahora toca pelearte con el seguro, con el del taller y demás, pero bueno. Teniendo un poco de ánimo al final se soluciona.

Lo primero convendría que revisaras las condiciones generales y particulares de la póliza de tu seguro para ver a qué tendrías derecho exactamente según lo firmado.

Normalmente lo que te abonan son los accesorios y elementos especificados en la póliza. Y lo que no aparezca indicado no te lo cubriría. Pero lo mejor es que lo aclares hablando con tu seguro. Son ellos los que deben defenderte y velar por que te indemnicen como corresponde.. Para eso lo pagas verdad?

Muchas pólizas incluyen Defensa jurídica. Echa un vistazo a las condiciones de tu póliza para ver si lo incluye y utilízalo si te hace falta.

- Respecto al color blanco, como en la póliza no figurará probablemente no te lo quieran cubrir. Se acogerán a lo especificado en contrato. Con los retrovisores ocurriría lo mismo.

- Sobre el protector del depósito, si para arreglar el depósito va a quedar inservible, sí que entendemos debería incluirlo el perito en los daños. Habla con tu seguro sobre ello e insístele en que lo incluyan.

- Sobre la pintura: es ya tema del taller que te deje hablar o no con el pinto. Creemos que no les costaría nada que te dejaran hablar conél para comentarle el tema de la pintura y demás. Es lo lógico. Es bastante mala atención al cliente si te están diciendo eso.

Intenta hablar con otra persona de taller, o mejor con encargado o gerente de la empresa para ver si te podrían hacer el favor de dejarte hablar con pintor. Tanto estás pidiendo tanto...

Y sino, adviértele que si no quedara absolutamente perfecto, les pondrás una reclamación y tendrán que pintarlo de nuevo..

- Sobre el valor de la reparación, el taller tendrá que repararte las piezas y dejarte la moto correctamente. Si encuentras las piezas más baratas por tu cuenta el taller no te devolverá dinero.. A no ser que fuera un taller amigo tuyo. Todo este tema es un negocio para ellos...

- Sobre hablar tú directamente con el perito: Generalmente no es posible, pero podrías hablar con tu compañía aseguradora sobre cómo va el proceso y sobre todas estas dudas acerca de la reparación. Que te lo aclaren todo.

Sobre buscar tú las piezas, generalmente el perito da una valoración y es esa la cantidad que abona al taller. El taller se encargará de buscar las piezas más económicas para ahorrar en la reparación. Si las encuentras tú no te devolverán la diferencia.

- Puedes hablar con la compañía sobre el tema de cambiar la moto de taller. Pero el desplazamiento te tocará pagarlo a ti seguramente, ya que ellos ya movieron la moto la primera vez hasta ese taller actual. Salvo eso no creemos que te pongan pegas...

Esperamos que te sirva de ayuda y ya nos contarás.. ok

Mucho animo!

Salu2!

=====

Re: Mal entendimiento con Jefe de Taller

Escrito por HaBiBi - 08/05/2010 21:40

Ante todo, muchas gracias por responder y aclararnos las cosas a muchos de nosotros de una manera clara y directa.

Finalmente parece que he tenido suerte. Tras hablar con los tramitadores que llevan mi expediente (gente muy educada y eficaz) y darme la opción de hablar con el perito directamente y comentarle mis dudas, no dudé en hacerlo ni un instante.

Cuando le vi pensé que lo tendría crudo (craso error). Amabilísimo y totalmente receptivo. Le expliqué el

problema y lo entendió perfectamente.

Me dio las siguientes opciones:

- Arreglar en el taller donde estaba la moto ampliando la peritación y metiendo lo que considero que debería de estar dentro de la peritación.
- Cambiar de taller y hacer una nueva peritación partiendo de cero.
- Arreglar por mi cuenta (pagando yo las piezas) y una vez terminada la reparación llevarles la moto para comprobar que se ha reparado. Acto seguido me devolverían el importe de la peritación previa presentación de facturas (menos la mano de obra ya que no hay un taller de por medio).

Finalmente he decidido quitar a los chupasangres, digo talleres de enmedio y arreglar por mi cuenta. Nadie va a tratar a la moto mejor que yo ni la conoce tan bien.

Esta semana iré de nuevo a hablar con él para comentarle definitivamente los cambios en la peritación para que los tengan en cuenta una vez reparada la moto (y no me vengan con problemas) y para darle una factura proforma de lo que me van a costar finalmente los recambios, cerrar la peritación y empezar a pedir piezas ipsofacto.

Tengo pensado pedirle que me acepte por escrito todos estos cambios y el presupuesto final, que todos somos buenos pero las palabras se las lleva el viento.

Os iré informando.

Un saludo.

=====