

SERVIREAC

Servicio de Remolcaje Especializado en Autocares y Camiones



SERVIREAC

SERVICIO DE ASISTENCIA
EN CARRETERA



DOSIER INFORMATIVO

INDICE DE CONTENIDOS

1. PROLOGO
2. OBJETO DE **SERVIREAC**
3. PRINCIPIOS DE **SERVIREAC**
4. COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES
5. RED DE COLABORADORES
6. VALORES QUE APORTA **SERVIREAC**
7. BENEFICIOS DE SER CLIENTE DE **SERVIREAC**
8. SERVICIOS QUE OFRECE **SERVIREAC**
9. QUEJAS Y RECLAMACIONES
10. ORGANIGRAMA Y DATOS DE CONTACTO
11. PROPUESTA ECONOMICA Y CONDICIONES

1.- PROLOGO

Nuestro mundo laboral evoluciona constantemente y la aplicación de nuevos sistemas y tecnologías hace que las cosas se desarrollen a alta velocidad. Las empresas, sus medios, sus equipos e incluso sus trabajadores deben adaptarse a las nuevas condiciones y evolucionar de forma conjunta; de otra forma, no encontrarán su sitio en el mercado.

Las empresas de Auxilio en Carretera no han de ser menos. Esta evolución en el sector debe significar una mejora continua de sus empresas de tal forma que cumplan de manera más efectiva y eficaz con las necesidades de sus clientes. Por todo ello, es irremediable un cambio de enfoque preventivo y estratégico.

Estos cambios no deben limitarse meramente a la mejora de los equipos empleados, sino a una más completa y compleja evolución de servicios y procesos.

Sin embargo, para poder llevar a término esos cambios y lograr una adecuada adaptación, el empresario se enfrenta a enormes dificultades y escasos apoyos.

En febrero de 2017, las principales empresas de auxilio en carretera tomaron la decisión de unirse en una Red Empresarial que fomenta las alianzas productivas entre los miembros, y significa un sistema de colaboración mutua, dando lugar a la creación de la agrupación **REAC** (Red de Empresas de Auxilio en Carretera).

REAC, en la actualidad, se ha consolidado definiéndose como una gran marca, y goza de una gran reputación y reconocimiento en el mercado nacional, siendo la única existente.

Ahora, parte de sus integrantes, se han propuesto ampliar la movilidad de sus asociados mediante la acción conjunta de los servicios “huérfanos”, o que carezcan de un seguro de asistencia en carretera.

Este es el momento y la razón en el que nace SERVIREAC.

Nacemos para ofrecer un servicio de asistencia en carretera al vehículo industrial, conjugando la rapidez, profesionalidad, y el menor coste posible de la prestación.

SERVIREAC es una entidad totalmente independiente, y es la única empresa de asistencia en carretera que ha sido creada y está formada y atendida en su totalidad por profesionales del auxilio en carretera, con demostrada experiencia, y gran prestigio en el sector.

2.- OBJETO DE SERVIREAC

El principal objeto de **SERVIREAC** es **proteger y asegurar la continuidad** de las empresas del sector en el futuro. Se plantea como el mejor y más apropiado mecanismo para la adaptación a las necesidades del sector.

En su momento, los principales empresarios del sector tomaron la decisión de unirse para formar una Red Empresarial que por un lado fomentara las alianzas productivas entre los miembros y, por otro, supusiera un sistema de colaboración entre ellos para competir como un único elemento en el mercado actual, mercado en el que se están produciendo cambios importantes.

Se propone como opción para obtener mejoras individuales mediante la acción conjunta.

El objetivo final por alcanzar es establecer **sistemas de mejora continua** en las empresas del sector de Auxilio en Carretera. Para ello, y gracias a la unión de las fortalezas y los potenciales de los miembros, será posible crear conjuntamente productos, procesos y servicios, y acceder a tecnología individualmente costosa.

3.- PRINCIPIOS DE SERVIREAC

La base de **SERVIREAC** es este principio:

COLABORACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE SINERGIAS

Su meta es alcanzar **ALIANZAS FRUCTÍFERAS** para lograr una mejora de resultados gracias a las sinergias productivas generadas, incrementando así, las oportunidades comerciales mediante el intercambio de contactos y de información, reducción de los costes de las empresas, incremento de la capacidad productiva, ...

4.- COMPROMISOS CON NUESTROS COLABORADORES

La principal característica de **SERVIREAC** es la INDEPENDENCIA JERARQUICA y AUTONOMÍA GERENCIAL de sus socios, pero con la peculiaridad que, al formar parte de ella, se comprometen libremente al cumplimiento de las reglas establecidas.

Dichas reglas han sido constituidas por los propios socios, con el objetivo de corroborar que los colaboradores cumplan al máximo con determinados aspectos legales, de servicio, preventivos, medioambientales y de seguridad vial.

De este modo, se genera un ambiente de independencia dentro de un marco de compromisos.

El trabajo en equipo es fomentado de manera que se pueda aprovechar lo mejor de cada asociado para fortalecer al resto, llevándose a cabo de una manera coordinada, uniforme, eficiente y eficaz.

Tenemos un compromiso empresarial con nuestros colaboradores, y es el pago inmediato, abonar las facturas de los servicios en un plazo de 7 días laborables desde la finalización de este, mediante transferencia bancaria al número de cuenta notificado por el colaborador.

5.- RED DE COLABORADORES

Disponemos de una red de más de 120 empresas de Auxilio en Carretera con 265 bases de servicio, y seguimos creciendo y ampliando nuestra red de colaboradores.

Nuestra red está compuesta por las mejores empresas del sector, siendo colaboradores perfectamente equipados y cualificados y que atienden los servicios las 24 horas del día y los 365 días del año.

En **SERVIREAC** nos preocupamos por nuestros clientes, y por ello tenemos establecidos acuerdos con otras entidades, para ayudarle con sus neumáticos, con las averías y los mantenimientos de sus vehículos.

Con estos acuerdos, disponemos de una red con más de 600 unidades móviles perfectamente equipadas, 400 talleres de camión y 255 talleres 24 horas.

Cualquier empresa de Auxilio en Carretera tendrá derecho a presentar su solicitud para ser admitida como colaborador en **SERVIREAC** pues es deseable que ésta, esté integrada por el mayor número de empresas posibles.

No obstante: **La solicitud de incorporación no garantiza el ingreso**

La incorporación a la red de colaboradores estará sujeta a cumplir con un mínimo de requisitos establecidos, así como obtener un resultado favorable por parte de la evaluación por parte del equipo de gestiona dicha red.

Las condiciones de ingreso, así como la expulsión de la red de colaboradores, también son resultado del consenso de una serie de criterios establecidos, siendo una garantía de objetividad, legalidad y profesionalidad.

6.- VALORES QUE APORTA SERVIREAC

La principal característica de **SERVIREAC** es que está constituida y dirigida por empresarios del sector, cuyo principal cometido es asegurar la continuidad en el tiempo de sus empresas, y cuyo objetivo no es otro que lograr el perfeccionamiento de estas. Por ello es esencial el soporte de los clientes, estableciendo una recomendación a sus proveedores sobre la necesidad de estar integrados en la red de colaboradores como beneficio para el propio proveedor.

La incorporación de un nuevo miembro a nuestra red de colaboradores supone que en un corto plazo de tiempo deberá adaptarse a los requisitos del Régimen Interno. Esto supone un sello de garantía para el cliente que quiera incrementar su sistema de verificación de proveedores (especialmente ante las obligaciones y responsabilidades que derivan de su contratación).

SERVIREAC pone a disposición de los clientes el conocimiento, la experiencia y las buenas prácticas de las mejores empresas de Auxilio en Carretera a nivel Nacional.

Como conclusión puede afirmarse que **SERVIREAC** está compuesta por las mejores empresas del sector, las más implicadas y las de mayor capacidad para la evolución y mejora continua.

El hecho de fundar una red de proveedores a nivel Nacional en busca de la colaboración y sinergias entre sus miembros supone un claro indicador de que se trata de empresas precursoras en el cambio que se está produciendo en el sector.

Pertenecer a la red de colaboradores de **SERVIREAC** aporta “apellido” a las empresas, apellido que pretende ser sinónimo de **garantía, calidad, profesionalidad y servicio.**

7.- BENEFICIOS

SERVIREAC constituye un importante ahorro en los costes de las empresas clientes, puesto que no requiere la compra de póliza alguna.

SERVIREAC tiene una cuota de alta y mantenimiento anual muy reducida, tan solo **80,00 € más IVA** por empresa y año, con independencia del número de vehículos (**49,00€ IVA** incluido para los autónomos), y el cliente dispondrá de la tarifa del servicio previamente informada.

El porqué de esta cuota: compensar nuestro gasto de gestión.

- **SERVIREAC** solicitará del cliente una relación de los vehículos que decida incorporar a nuestros servicios de asistencia, marca, modelo, matrícula, tipo de vehículo, etc. Esta relación de vehículos sería la que incorporaríamos a nuestra base de datos, siendo esos vehículos a los que prestaremos asistencia. Esto también influye en el dimensionamiento de nuestra red y nuestros medios.
- Realizamos un estudio de “solventía financiera” de cada empresa cliente, de manera que podamos asegurar el cobro de nuestro de nuestros servicios.

Nuestro sistema de trabajo se realiza bajo la fórmula de pago por uso, es decir, únicamente abonaría el servicio si se necesita.

Otro dato importante es que, a los vehículos industriales, el hecho de necesitar asistencia en carretera suele afectarles negativamente en la siniestralidad de la póliza, pudiendo conllevar un incremento de esta para el siguiente ejercicio.

SERVIREAC presta servicios de asistencia y auxilio en carretera también a aquellas empresas que no se hayan dado de alta como clientes, siendo distinto el sistema de trabajo, ya que el solicitante deberá disponer de una tarjeta de crédito para abonar el servicio **por adelantado**, y antes de enviar por nuestra parte a nuestro proveedor.

La tarifa que se aplica en estos casos también es distinta, esta se incrementa un 15% sobre la tarifa de los clientes **SERVIREAC**.

SERVIREAC es compatible con los proveedores actuales de cada cliente, ya que es el propio cliente quien decide a quien considera solicitar la asistencia.

8.- SERVICIOS QUE OFRECE SERVIREAC

Asistencia en carretera las 24 horas del día, 365 día al año.

Contamos con la más moderna flota de vehículos, así como los últimos avances tecnológicos para ofrecerles el mejor servicio. Todas nuestras empresas disponen instalaciones destinadas a la guardia y custodia de vehículos y muchas de ellas disponen de Servicio de taxi y licencias Uber, Cabify o similar.

Disponemos de todo tipo de equipos y medios para cubrir todas sus necesidades:

- Grúas pluma para rescates y maquinaria.
- Remolcadores grúa para camiones y autocares
- Góndolas y extensibles para todo tipo de vehículos.
- Coches taller para reparaciones in situ.
- Cabezas Tractoras.

Es indispensable la comunicación inmediata del incidente al teléfono que consta en nuestras Condiciones Particulares, o cualquier medio establecido para tal efecto, dejando así constancia de la solicitud de auxilio para dicho siniestro.

Estas intervenciones que explicamos a continuación, únicamente podemos realizarlas dentro de las vías normales de circulación, no siendo posible en pistas forestales, fincas o caminos particulares, márgenes de playas, ríos o pantanos, etc., excepto que sea sencillo y factible el acceso a los mismos con un vehículo de grandes dimensiones.

Reparación in situ (RIS):

Si una avería o un accidente impiden la normal circulación del vehículo por sus propios medios, **SERVIREAC** le brinda toda la ayuda técnica necesaria, siempre que las condiciones del lugar de auxilio y de seguridad vial marcadas por la DGT lo permitan, intentaremos dar una solución de auxilio en carretera, y que el vehículo pueda continuar su camino, en caso contrario, se deberá proceder al remolcaje.

En ningún caso queda incluido dentro de este servicio, el coste de las piezas o recambios que se puedan sustituir.

Remolque del vehículo:

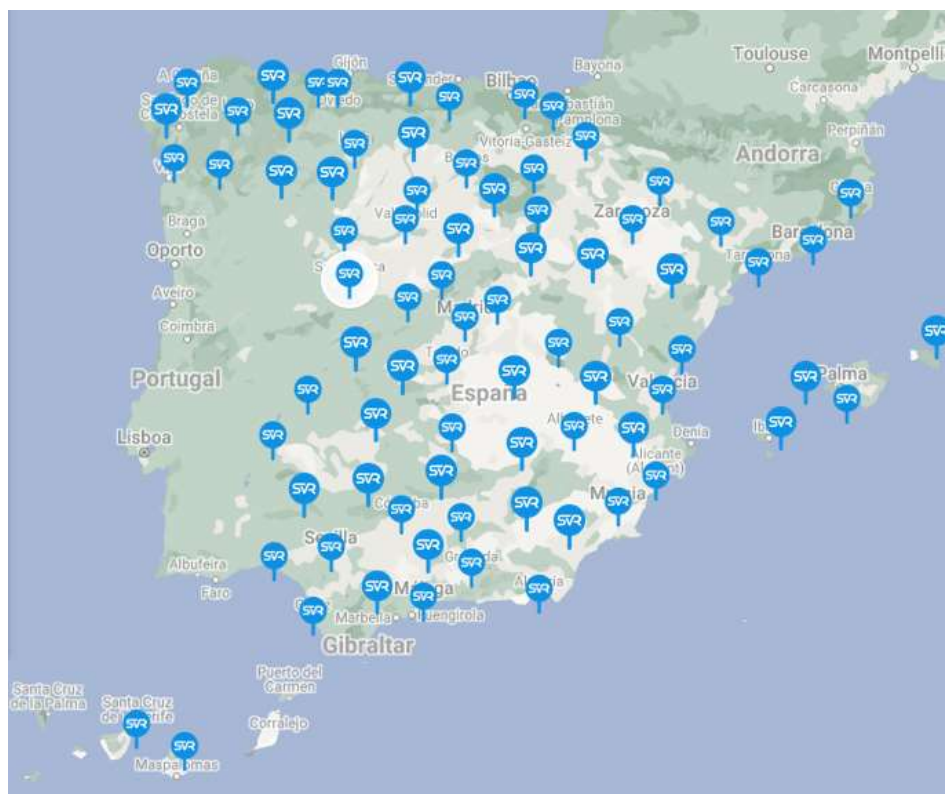
Si por cualquier circunstancia no fuera posible la "RIS", **SERVIREAC** procederá a remolcar el vehículo hasta el taller designado por la propiedad de este, o bien, hasta una base de nuestros proveedores para su custodia, y hasta tener un destino.

Rescate del vehículo:

Si como consecuencia de accidente, un vuelco, una salida de la vía, una caída en desnivel o cualquier otra circunstancia, el vehículo queda imposibilitado para circular por sus propios medios, **SERVIREAC** puede encargarse de su rescate o salvamento hasta colocarlo en lugar adecuado para la circulación o remolcarlo hasta el destino determinado por la propiedad de este.

Custodia:

Si con motivo de una avería, un accidente, o cualquier otra incidencia, fuera necesario que el vehículo y/o su carga, queden bajo custodia, **SERVIREAC** dispone de una red de proveedores con instalaciones para, de manera temporal, poder realizar este servicio durante un máximo de 10 días, al cabo de los cuales, la propiedad deberá fijar un destino para su entrega.



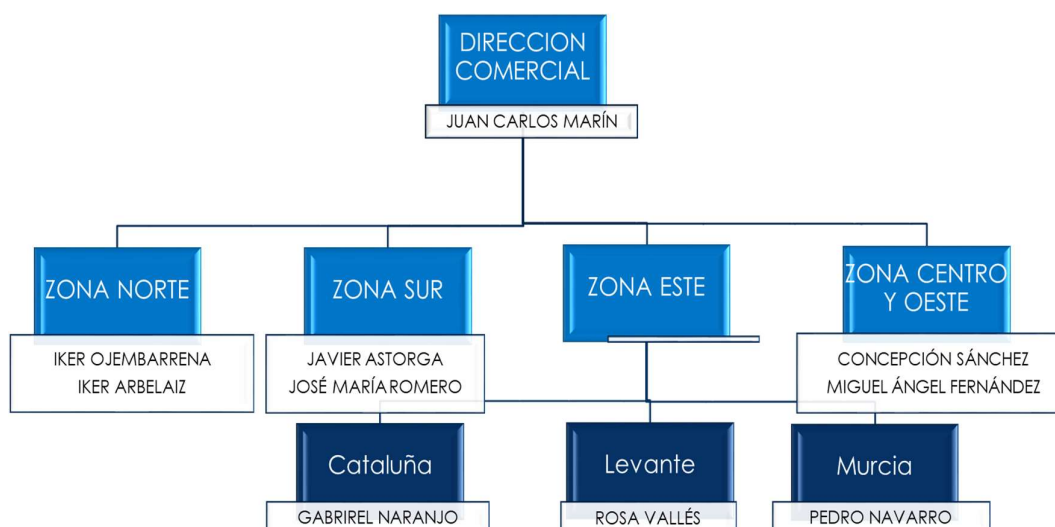
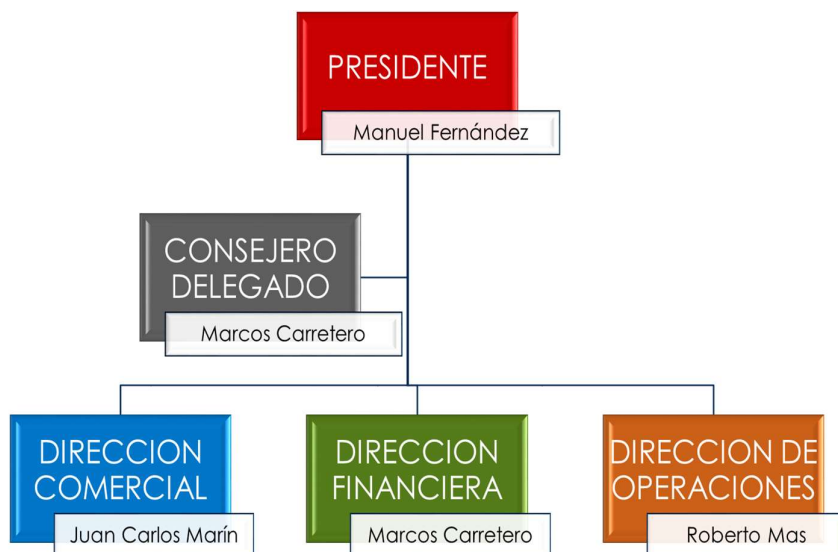
Nuestros colaboradores se extienden por todo el territorio nacional.

9.- QUEJAS Y RECLAMACIONES

Cada queja o reclamación será estudiada minuciosamente y se confeccionará un informe que le será entregado en un plazo máximo de 10 días.

Todos nuestros agrupados disponen de seguro de los vehículos y de Responsabilidad Civil de la empresa por daños materiales, además, **SERVIREAC** dispone de un seguro específico de terceros subcontratados.

10.- ORGANIGRAMA Y DATOS DE CONTACTO



CONTACTOS Y RESPONSABILIDADES EN SERVIREAC

CARGO	NOMBRE	e-mail	TELEFONO
Presidente Director General	Manuel Fernández	manuel.fernandez@servireac.com	+34 656960017
Consejero Delegado y Director Financiero	Marcos Carretero	administracion@servireac.com	+34 661751999
Director Comercial	Juan Carlos Marín	juancarlos.marin@servireac.com comercial@servireac.com	+34 689652933
Director de Operaciones	Roberto Mas	proveedores@servireac.com	+34 676634472
Oficina Central	C/ Trópico 6-A planta 1 bloque B. Torrejón de Ardoz. 28850 Madrid comercial@servireac.com info@servireac.com		+34 913536998
Call center 24 horas	asistencia@servireac.com		+34 913309401
www.servireac.es			

11.- PROPUESTA ECONÓMICA Y CONDICIONES

ASISTENCIA MECANICA Y AUXILIO EN CARRETERA

ASISTENCIA MECANICA				Recargo Noct/Fest
Tipo de intervención	Urbano o salida	Km	Mano de Obra	
Desbloqueo			71,25 €	50%
Hora de trabajo o espera			71,25 €	
Hora ayudante. <i>Siempre ha de ser autorizado por nuestro Área de Asistencias</i>			71,25 €	
Vehículo taller	100,28 €	1,38 €	71,25 €	
AUXILIO EN CARRETERA				Rescate 1 hora
Tipo de vehículo según M.M.A.	Urbano o salida	Km		
Coche piloto	90,82 €	1,30 €		50%
De 3.500 kg a 10.000 kg	195,06 €	2,20 €	164,03 €	
De 10.001 kg a 20.000 kg	242,90 €	2,57 €	170,90 €	
Camiones de 3 ejes	284,92 €	2,90 €	191,57 €	
Camiones de 4 ejes	317,57 €	3,16 €	194,64 €	
REMOLQUE (con nuestra cabeza tractora)	253,48 €	2,66 €		
Cabeza tractora	242,90 €	2,57 €	170,90 €	
Autobús o autocar	326,96 €	3,28 €	208,99 €	
GUARDIA Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO ACCIDENTADO O SINIESTRADO				
Custodia del vehículo (por día)				23,75 €
CONDICIONES DE LA TARIFA				
A estas tarifas se les añadirán los impuestos correspondientes.				
Horario diurno: de lunes a viernes, de 08:00 h a 20:00 h.				
Recargo por nocturnidad: se aplicará entre las 20:00 h y las 08:00 h.				
Recargo por festividad: se aplicará a los fines de semana y festivos de carácter nacional, autonómico o local.				
Los recargos de Nocturno y Festivo, no son acumulables.				
Los conceptos de Mano de Obra, Ayudante y Rescate, a partir de la primera hora, se tarificarán por fracciones de una hora.				
El rescate especial será bajo presupuesto e irá en función del tiempo y los medios a emplear.				
GASTOS ANULACIÓN DE ASISTENCIA: Siempre que el operario haya iniciado el servicio, y no haya llegado al lugar de la asistencia, se facturará el 50%. Si hubiera llegado, el cargo será del 100% del servicio.				
Las tarifas no incluye los peajes, que serán por cuenta del cliente.				
La custodia del vehículo se abonará desde el tercer día.				
Cualquier contratiempo o acto no descrito en estas tarifas, deberá ser comunicado a nuestro equipo de asistencia para su aprobación.				

ASISTENCIA A NEUMATICOS

TARIFAS 2023			
ASISTENCIA NEUMATICOS			
Laborable	Nocturno	Festivos	Festivos Extraordinarios.
245,00 €	380,65 €	380,65 €	450,00 €
Estos iportes incluyen 100 Km totales (ida y vuelta), 3h de Mano deObra y materiales de reparación habituales.			
EXTRAS			
Stop & Go	Neumático adicional	M.O. Reparación de neumatico	Válvula
72,45 €	72,45 €	S/C	S/C
Kilometro adicional	Hora extra M.O. diurno	Hora extra M.O. festivo	
1,45 €	71,25 €	106,87 €	
CONDICIONES DE LA TARIFA			
Los EXTRA se facturarán cuando los KM o MANO de OBRA superen el 20% del FORFAIT			
Los costes de peajes, parkings se facturarán al mismo precio abonado por SERVIREAC.			
GASTOS ANULACIÓN DE ASISTENCIA: Siempre que el operario haya iniciado el servicio, y no haya llegado al lugar de la asistencia, se facturará el 50%. Si hubiera llegado, el cargo será del 100% del servicio.			
IVA Y ECOTASA NO INCLUIDOS			
A estas tarifas se les añadirán los impuestos correspondientes.			
Horario diurno: de lunes a viernes, de 08:00 h a 20:00 h.			
Recargo por nocturnidad: se aplicará entre las 20:00 h y las 08:00 h.			
Recargo por festividad: se aplicará a los fines de semana y festivos de carácter nacional, autonómico o local.			
FESTIVOS EXTRAORDINARIOS: Se consideran festivos extraordinarios los días 24, 25, 31 de diciembre y 1 de enero.			
Los recargos de Nocturno y Festivo, no son acumulables.			
Cualquier contratiempo o acto no descrito en estas tarifas, deberá ser comunicado a nuestro equipo de asistencia para su aprobación.			

**** EN ESTAS TARIFAS NO ESTÁN INCLUIDOS LOS NEUMATICOS**