

CIRCULAR 23-43

Asunto: FASE II DEL PLAN DE IMPULSO COMERCIAL: SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Madrid, a 12 de diciembre de 2023

Estimado/a Delegado/a,

Queremos informarte que lanzamos la segunda medida de la Fase II del Plan de Impulso Comercial, los Servicios de Valor Añadido (SVAs), los cuales ayudarán a nuestros clientes al mantenimiento de su hogar y permitiendo a CHC diversificar, completar y mejorar nuestra oferta de servicios, logrando una mayor satisfacción de nuestros clientes y reforzando su fidelidad.

Os recordamos el estado actual de los tres productos y servicios de la segunda fase:

- ➔ **EN ACTIVO** - Plan Ilumina Empresas [Circular-23-35 Plan de Ilumina Empresas de CHC Energía](#)
- ➔ **EN ACTVO** - SVAs (Servicios de Valor Añadido)
- ➔ **EN CURSO**- Producto indexado para competir con PVPC

1. Servicios de Valor Añadido (SVAs) - Servicio Hogar y Servicio Hogar + Aire Acondicionado

Los Servicios de Valor Añadido ofrecen un servicio completo para el **cuidado y mantenimiento del hogar**. Este producto, consta de dos servicios; el **Servicio Hogar** y el **Servicio Hogar + Aire Acondicionado**, y está destinado tanto a **clientes actuales como a nuevas incorporaciones**.

A continuación, os explicamos que incluyen, las condiciones y los precios de ambos servicios.

1.1 Servicio Hogar: coberturas, condiciones y precios



¿Qué incluye el Servicio Hogar?

Con el objetivo de ofrecer un servicio completo para el cuidado y mantenimiento del hogar, este producto incluye los siguientes servicios que se detallan a continuación:

- **Urgencias:** electricidad, Fontanería, Cerrajería y Cristalería.
- **Reparación de electrodomésticos:** servicio técnico multimarca de diagnóstico y reparación de electrodomésticos con menos de diez años de antigüedad. Se consideran incluidos: lavadoras, secadoras, frigoríficos, congeladores, lavavajillas, campanas extractoras, vitrocerámicas eléctricas o de inducción, cocinas eléctricas y hornos.
- **Servicio de manitas:** cambio de enchufes, interruptores, fusibles, bombillas, instalación de lámparas, montaje de muebles, instalación de persianas, cortinas, aislamiento de ventanas, etc.
- **Asesoramiento jurídico:** respuesta a consultas de carácter jurídico o legal.
- **Ayuda legal 24 horas:** circunscrita a la existencia de una situación de urgencia: accidente de tráfico, robo, etc.
- Asistencia de un técnico cualificado sobre software, hardware, internet y multimedia.
- **Desplazamiento y realización de presupuesto gratuitos.**
- **4 horas de mano de obra** en la reparación de electrodomésticos.
- **Atención telefónica 24/365 días.**
- **Hasta 50 de euros de cobertura en materiales/piezas.**
- **Sin límite de uso.**



Condiciones del producto Servicio Hogar

- El Servicio Hogar **no conlleva ningún compromiso de permanencia.**
- **Cuenta con un año de garantía en las reparaciones.**
- **Asistencia telefónica 24h/ 365 días.**
- La **forma de pago se realizará a través de domiciliación bancaria.**

- Para electrodomésticos y el resto de las reparaciones, **el técnico estará en la vivienda en menos de 24 horas** (excepto fines de semana y festivos).



El precio del Servicio Hogar es el siguiente:

- Este producto de factura de forma diaria. Al día tiene un coste de 0,164054 €/día.
- El precio mensual será aproximadamente de 4,99€ (hay que tener en cuenta que como se factura de forma diaria, no se facturará los mismo los meses de 30 días que los de 31 días).
- **El coste anual es de 59,88€ al año.**

SERVICIO **HOGAR**

PRECIO MENSUAL
CON IVA

4,99€/mes

PRECIO ANUAL
CON IVA

59,88€/año

1.2 Servicio Hogar + Aire Acondicionado: coberturas, condiciones y precios



¿Qué incluye el Servicio Hogar + Aire Acondicionado?

Por su parte, el servicio Hogar + Aire Acondicionado incluye los mismos servicios que se detallan en el producto de Servicio Hogar, con una diferencia, incluye **un servicio técnico especializado en el mantenimiento y reparación del Aire Acondicionado**.

- **Urgencias:** Electricidad, Fontanería, Cerrajería y Cristalería.
- **Aire Acondicionado:** Servicio técnico multimarca para el mantenimiento y la reparación de equipos de Aire Acondicionados split, cassette o conducto con menos de diez años de antigüedad.
- **Reparación de electrodomésticos:** Servicio técnico multimarca de diagnóstico y reparación de electrodomésticos con menos de diez años de antigüedad. Se consideran incluidos: lavadoras, secadoras, frigoríficos, congeladores, lavavajillas, campanas extractoras, vitrocerámicas eléctricas o de inducción, cocinas eléctricas y hornos.

- **Servicio de manitas:** Cambio de enchufes, interruptores, fusibles, bombillas, instalación de lámparas, montaje de muebles, instalación de persianas, cortinas, aislamiento de ventanas, etc.
- **Asesoramiento jurídico:** respuesta a consultas de carácter jurídico o legal.
- **Ayuda legal 24 horas:** circunscrita a la existencia de una situación de urgencia: accidente de tráfico, robo, etc.
- Asistencia de un técnico cualificado sobre software, hardware, internet y multimedia.
- **Desplazamiento y realización de presupuesto gratuitos.**
- **4 horas de mano de obra** en la reparación de electrodomésticos.
- **Atención telefónica 24/365 días.**
- **Hasta 50 de euros de cobertura en materiales/piezas.**
- **Sin límite de uso.**



Condiciones del producto Servicio Hogar + Aire Acondicionado

- El Servicio Hogar **no conlleva ningún compromiso de permanencia.**
- **Este servicio es válido para clientes y nuevas contrataciones.**
- **Un año de garantía en reparaciones.**
- **Asistencia telefónica 24h/365 días.**
- La **forma de pago se realizará a través de domiciliación bancaria.**
- Para electrodomésticos y el resto de las reparaciones, **el técnico estará en la vivienda en menos de 24 horas** (excepto fines de semana y festivos).



El precio del Servicio Hogar + Aire Acondicionado es el siguiente:

- Este producto de factura de forma diaria. Al día tiene un coste de **0,295562€/día.**
- El precio mensual será aproximadamente de 8,99€ (hay que tener en cuenta que como se factura de forma diaria, no se facturará los mismo, los meses de 30 días que los de 31 días).
- **El coste anual es de 107,88€ al año.**

SERVICIO HOGAR + AIRE

PRECIO MENSUAL
CON IVA

8,99€/mes

PRECIO ANUAL
CON IVA

107,88€/año

2. Ejemplo de coberturas cubiertas por los servicios de CHC Energía:

- **¿Qué pasa si se no me funciona algún electrodoméstico (lavadora, nevera, lavavajillas, vitrocerámica, etc.)?** Se envía gratis a un técnico a hacer diagnóstico.
- **¿Y si hay que reparar el electrodoméstico?** Se incluyen gratis 4h de mano de obra y hasta 50€ en piezas.
- **¿Se me ha roto una tubería en casa y se está estropeando todo!** Se envía de urgencia a un técnico a repararla.
- **¿Qué hago si me han robado/intentado robar y han roto la ventana?** Se envía de urgencia a un técnico a reponer el cristal. También si es por incendio o explosión.
- **¿Y si tengo un cristal roto dentro de casa?** Se cambia también, aunque no de urgencia.
- **¿Y si han forzado la cerradura de casa?** También se repara o cambia de urgencia.
- **He perdido las llaves de casa, ¿qué puedo hacer?** Se envía un cerrajero a abrir.
- **¿No hay luz en casa?** Se envía a un técnico a solucionarlo con urgencia.
- **Luz sí hay, pero algunos enchufes/interruptores/bombillas no funcionan...** Se envía a un técnico a repararlos o cambiarlos.
- **¿Si necesito instalar unas lámparas/apliques/ventiladores de techo?** Un técnico lo hace (sin sacar nuevos puntos de luz).
- **¿Y también cambian o arreglan grifos?** Sí, se incluye reparación e instalación de grifos (siempre que no haya que sacar nuevas tomas de agua).
- **¿Qué pasa si necesito montar un mueble?** Se envía a un técnico para hacerlo.
- **¿Y para montar estanterías o cuadros?** También se incluye.
- **¿Para qué sirve el servicio de Aire?** Con el servicio de Aire se hace gratis un mantenimiento preventivo anual del aire acondicionado.
- **¿Y si se estropea el aire acondicionado?** El servicio de Aire también incluye gratis desplazamiento, presupuesto, 4h de mano de obra y 50€ en piezas en la reparación.
- **Me han puesto una multa de tráfico, ¿qué puedo hacer?** Se incluye la defensa administrativa para recurrirla.
- **¿Tengo dudas legales y no sé qué hacer?** Se incluye asesoramiento básico por teléfono. Y para situaciones de urgencia, también 24h.
- **¿Cómo consigo el boletín eléctrico de mi casa?** Está incluida la emisión y gestión del boletín.
- **Tengo problemas con mi ordenador, ¿qué hago?** Se incluye atención telefónica para consultas informáticas.
- **¿Y si hace falta que vengan a arreglarlo a casa?** El desplazamiento y asesoría son gratis. Se pagaría mano de obra y piezas necesarias.

3. Comisiones de los Servicios de Valor Añadido

A continuación, os facilitamos las comisiones de los Servicios de Valor Añadido:

- **Al contratar una potencia <10kW, las delegaciones comerciales comisionarán 12 euros por captación y 10 euros por mantenimiento.**
- **Al contratar una potencia >10kW, las delegaciones comerciales comisionarán 12 euros por captación y 10 euros por mantenimiento.**

Comisiones SVA	Tarifa	Potencia	Comisión SVA	Mantenimiento
	2.0TD	P<10kW	12 €	10€ + 10€ SVA
		P>10kW	12 €	12€ + 10€ SVA

Promoción de lanzamiento – Hasta el 29 de febrero 2024 si se vende el Plan Embajador con un Servicio de Valor Añadido, se obtendrá la misma comisión que si se vendiese con el Plan Ilumina con Servicio de Valor Añadido.

Producto	Descuento	Precio	Comisión por Captación
Plan Embajador + SVAs	-33%	0,129€/kWh	40€ + 12€ SVAs

4. Elementos de marketing

Con el objetivo de dotaros de la mayor información posible sobre este nuevo servicio de CHC Energía, os facilitamos [diversos elementos de marketing](#) (ficha y oferta comercial, así como tres breves videos para que podáis proyectarlos en vuestros centros de venta en los que se explica de manera visual en qué consiste este servicio.

Los Servicios de Valor Añadido de CHC Energía, presentan una importante mejora respecto a los SVAs que ofrece la competencia, ya que incluimos las coberturas de electrodomésticos, no incluidas en los principales servicios de los competidores.

Con este producto, desde CHC Energía ofrecemos una atención diferencial a los clientes, dando solución a los problemas que puedan tener en su día a día.

Para cualquier duda relacionada con la contratación de los servicios o la gestión de estos en la herramienta Salesforce, podéis contactar con el Área de Atención Comercial (sopORTE@chcenergia.es). Para aquellas dudas de coberturas o características de los servicios por favor contactar con el Área de Ventas B2C (ventasB2C@chcenergia.es) de CHC Energía.

Sin otro particular, y recordándote que puedes contactar con CHC Energía para cualquier aclaración adicional, recibe un cordial saludo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Pablo Hernández Martínez-Cabañas".

Pablo Hernández Martínez-Cabañas
Responsable de Marketing y Comunicación