

Nuevo Contact Center

Os presentamos nuestro Contact Center. Se trata de una interesante opción para nuestros clientes que sin duda será de gran utilidad.

Con un solo número telefónico tendrá atención exclusiva y profesional de los siniestros de lunas.

Nuevos centros en Illescas y La Laguna

En Carlunas seguimos creciendo con la apertura de dos nuevos centros, uno en Illescas (Toledo) y otro en La Laguna (Tenerife).



¿Cómo evitar el vaho en nuestra luna?

En épocas como esta, en las que el frío y sobre todo la lluvia son un trastorno diario para la conducción, es frecuente que encontremos la luna de nuestro vehículo completamente empañada. Esto puede dificultar gravemente nuestra visibilidad. Desde aquí queremos explicar porque se produce este vaho y como podemos evitarlo.

El Grupo Carlunas ya está en FACEBOOK

Carlunas llega a todos los públicos a través de las redes sociales.



Carlunas en FACEBOOK: entra, infórmate y participa

Carlunas llega a todos los públicos a través de las redes sociales.



Está claro que Carlunas tenía que estar en la red social más importante del mundo.

Las nuevas redes sociales nos permiten acercarnos cada vez más a nuestros clientes, escuchándolos y resolviendo dudas, aportándoles noticias y haciéndoles participe del continuo crecimiento de esta Compañía.

Hazte amigo nuestro y crece con nosotros. Estarás al día de la evolución de Grupo Carlunas.



Carlunas presenta su nuevo Contact Center

En este número de nuestra revista os presentamos nuestro *Contact Center*. Se trata de una interesante opción para la nuestros clientes que sin duda será de gran utilidad. Siguiendo las recomendaciones que las propias entidades aseguradoras nos realizan, ponemos a su disposición la personalización de nuestro servicio de atención a clientes para la reparación y sustitución de lunas de vehículos.

Con un solo número telefónico tendrá atención exclusiva y profesional de los siniestros de lunas.

Personalización del servicio

Mediante un número 900 específico, podemos personalizar las llamadas recibidas, con una locución de acuerdo a los criterios establecidos previamente con la compañía aseguradora, dando preferencia entre otros, al servicios de reparación frente a la sustitución. Así mismo podemos utilizar este canal para ofrecer los productos que quieran promocionar en determinados momentos: pólizas de Salud, Vida, Hogar, asistencia en viaje, etc. Se trata de utilizar esta vía y ponerla al servicio de la entidad.



Comunicación directa con el taller más cercano al cliente

(Servicio Google Internet) Nos permite establecer en todo momento el taller más cercano al cliente, ya sea su domicilio particular o su trabajo, reduciendo al máximo las distancias a recorrer por el cliente, o el tiempo de espera si hemos desplazado una unidad móvil para recoger su vehículo.

Asesoramiento técnico on-line

Hemos incorporado este nuevo servicio a nuestra entidad con el fin de poder ase-

sorar técnicamente al cliente sobre los distintos aspectos de la intervención en su automóvil. Se basa en información técnica que pueda precisar el cliente en referencia a la reparación o sustitución de las lunas de su automóvil.

Ofrecimiento de la reparación frente a la sustitución de lunas

Desde el momento que el cliente se pone en contacto con nosotros por medio del teléfono nuestra locución automática ya le ofrece la posibilidad de reparación de la luna delantera. También nuestros talleres a través de sus encargados les ofrecen la reparación siempre que las condiciones del impacto lo permitan. Como promoción de cara al año 2011 para la reparación de impactos, hemos puesto en marcha una campaña de publicidad que consiste en la grabación de la matrícula en todas las lunas del

automóvil, siempre que el cliente opte por la reparación frente a la sustitución.

Unidades de taller móviles

Toda nuestra red de Centros dispone de unidades móviles, perfectamente equipadas

para realizar trabajos fuera de los talleres, sin coste adicional para el cliente ni para la compañía. Para los casos de reparación de impactos, solo necesitamos una mínima ubicación para poder solucionar en tan solo 20 minutos la reparación de la luna.

Tramitación directa con la compañía aseguradora

El equipo del Grupo Carlunas a través de sus operadores, pueden tramitar directamente con la compañía aseguradora toda la gestión documental y los requisitos administrativos asignados para que resulte más ágil y cómodo para el cliente.

Seguimos creciendo

Abrimos dos nuevos talleres, en Illescas (Toledo) y en La Lagunas (Tenerife).

Siguiendo con nuestro ambicioso proyecto de expansión acabamos de inaugurar dos nuevos centros Carlunas, en Illescas (Toledo) y en La Laguna (Tenerife).

El nuevo *Carlunas Illescas* se encuentra situado en la Calle Real, nº 6, una céntrica ubicación de esta importante localidad. Cubrimos así una nueva etapa de consolidación en nuestro proyecto, cada vez más real, de expansión. En dicho taller será atendido por D. Luis Miguel Diezma, de sobrada experiencia profesional, y al que deseamos desde aquí todo tipo de éxitos en su nueva ubicación.

El nuevo *Carlunas La Laguna* (Tenerife), con domicilio en la Calle Candelaria nº 20 de esta población, está ubicado en una privilegiada y céntrica zona. Con esta nueva apertura el Grupo Carlunas se posiciona como uno de los grupos de talleres de lunas más importantes de esta región. Hasta 5 son los talleres en funcionamiento actualmente en el archipiélago. Dirigido por D. Juan Carlos Martínez esperamos y le deseamos un fructuoso futuro.

Con los mismos servicios de reparación y sustitución de siempre, así como el lavado del vehículo, recogida a domicilio, unidades móviles, grabación de matrículas y vehículo sustitución. Nos hacen merecedores de competir en las mejores condiciones dentro del mercado de la reparación y sustitución de cristales para vehículos.

Illescas



La Laguna



Colaboradores y

Proveedores homologados



CARLUNAS trabaja día a día por reducir el impacto de su actividad en nuestro entorno

En CARLUNAS pensamos que el futuro solo se alcanza apostando por presente, por ello nos hemos propuesto convertirnos en una empresa líder en el reciclaje de nuestros residuos, reduciendo al mínimo el impacto de nuestra actividad en el entorno.

Según la Unión Europea los vehículos, generan en el Continente entre ocho y nueve millones de toneladas de residuos al año. De esa cifra, cerca del setenta y cinco por ciento de los componentes son reciclados mientras que el resto, denominados "residuos de trituración", se convierten en vertido fundamentalmente.

Ante esta panorámica, la directiva europea estableció como obligatorio desde enero de 2006 la reutilización y recuperación de, al menos, el ochenta y cinco por ciento de los materiales que componen hoy un automóvil. Ese nivel

de exigencia no se va a quedar ahí ya que las autoridades comunitarias establecieron un nivel de recuperación de hasta el noventa y cinco por cien-

to del vehículo para el próximo año 2015.

De ahí la importancia que representa la política medioambiental de Carlunas, que no solo trata de cumplir la normativa vigente, sino que se ade-

lanta a ella, pues la protección del Medio Ambiente es uno de nuestros principios básicos.

Solo las lunas suponen cerca del tres

por ciento del total de residuos que genera un vehículo, lo que equivale a casi doscientas setenta mil toneladas de este tipo de vertido al año en toda Europa. Unos restos que, por otro lado, representan un problema muy importante ya que su recuperación, resulta muy elevada por varios motivos.

En primer término está la lámina de plástico transparente denominada "Polivinilbutiral" o "PVB" que se sitúa, por motivos de seguridad, entre las dos capas de vidrio que componen la luna de un coche. La presencia de este elemento, considera-

do a efectos medioambientales como "orgánico", complica sobremanera el proceso de separación y reciclaje del cristal.



- Abierto todos los domingos
- Reparación de Lunas en sólo 20 min.
- Garantía de por vida
- Lavado Interior y exterior del Vehículo
- Prestación de vehículos de sustitución
- Recogida de vehículos a domicilio

*Nuestra Calidad y Experiencia
la mejor Garantía*

Buenos datos en 2010 para las aseguradoras de Automóviles

A pesar de la complicada situación económica que afecta al mercado asegurador, las aseguradoras de automóviles en España pueden presumir de unos resultados satisfactorios a lo largo de este último año.

La mayoría de las compañías han aumentado el número de pólizas gracias, sobre todo, a la bajada de precios generalizada, que ha permitido contrarrestar los efectos negativos de esta intensa crisis.

Dentro del sector asegurador en España el ramo de seguros de automóvil ha tenido un comportamiento muy superior a la media, gracias entre otras cosas a los incentivos públicos para la adquisición de vehículos.

Las 10 principales compañías.
Según un estudio realizado por ICEA

(Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones) respecto al reparto del mercado Mapfre lidera el Ranking de aseguradoras de automóviles en 2010, abarcando el 20% de las pólizas y siendo la única que supera los 1.000 millones (1.781) de seguros.

Por detrás de Mapfre aparecen Allianz, Mutua Madrileña, Axa y Línea Directa, siendo ésta última la que más creció en 2010.

El ranking le cierran Zu-

rich, Reale, Pelayo, Generali y Groupama en este orden.



La rotura de lunas supone el 8,4% de los partes presentados a las aseguradoras en 2010

La rotura de lunas en 2010 presentó una frecuencia siniestral del 8,4% en turismos, mientras que en el caso de camiones y autocares dicha cifra se eleva hasta el 31% del total.

Otro dato a destacar del pasado año es por ejemplo que los daños propios supusieron el 38% de los siniestros cubiertos por las aseguradoras, lo que supone un descenso mínimo respecto a 2009. En este sentido los turismos son con diferencia los vehículos con una mayor siniestralidad en la garantía de daños propios.

Por otro lado el robo de vehículos solo supone el 1,59% mientras que la defensa jurídica alcanza el 2,24% de la ratio.



Canarias y Navarra, dos Comunidades bastante seguras.

Canarias y Navarra son las CC.AA. de España donde menos partes de siniestro se presentaron ante las aseguradoras de vehículos en 2010.

Sólo el 3,19% de los conductores Canarios presentó un parte en el pasado año, mientras que en comunidades como Madrid dicha cifra prácticamente se dobla, superando el 6%, dato que parece venir provocado por la evidente mayor densidad de tráfico existente en la capital española.

Inmediatamente por detrás de Madrid aparecen Cantabria y el País Vasco con una cifra que ronda el 5% en ambas regiones.

Colaboradores y Proveedores homologados

NordGlass
The Glass That Lasts



ThyssenKrupp Plastic Ibérica, S.L.



PILKINGTON
NSG Group Flat Glass Business

Dacia montará el mismo parabrisas en Duster y Sandero

Para esta compañía ser "low cost" supone ofrecer la esencia del producto, a un precio inferior al de los competidores, que es posible tras la eliminación de elementos no valorados por el cliente y tratando de conseguir la mayor rentabilidad en el diseño de un vehículo.

Siguiendo esta filosofía la compañía dependiente de Renault ha decidido que sus modelos Duster y Sandero compartan, entre otras muchas piezas, su parabrisas. Esto supone una reducción de costes al encargar una mayor cantidad de piezas idénticas, y al poder montar estas piezas en la misma cadena.

Para los profesionales de las lunas también es una gran ventaja que esperemos cree escuela.

Protección ultravioleta del 99% para el nuevo Yaris

Según un comunicado de prensa de Toyota España, esta compañía comenzará a ofrecer un nuevo tipo de vidrio de la puerta principal que es capaz de cortar la luz Ultravioleta en la parte delantera del coche hasta el 99% a principios de 2011.

El primer coche que ofrecerá este es el Toyota Yaris. Toyota dice que

la nueva combinación de vidrio es capaz de proporcionar una protección quemaduras de sol equivalente a la de los guantes durante la conducción.

Las ventanas suelen ser de vidrio templado de una sola pieza, que a menudo se empapa con un material absorbente de UV alcanzando

aproximadamente el 89% de protección UV. Para obtener una reducción UV de cerca de 100%, el cristal de la ventana se cubre con una fina película de alto rendimiento UV, alcanzando aproximadamente el 99% de rendimiento reducción UV.



REPARE LA LUNA DE SU VEHÍCULO

29 cm

...EN 20 MINUTOS REPARADO !!

20 min.



Nuestra Calidad y Experiencia

la mejor Garantía.



OJO BUEY



TREBOL



ALAS



COMBINADO



ESTRELLA



MEDIA LUNA

Centros en toda España

CONTACT CENTER 902 33 70 70 - www.grupocarlunas.com

¿Cómo evitar el vaho en nuestra luna delantera?

En épocas como esta, en las que el frío y sobre todo la lluvia son un trastorno diario para la conducción, es frecuente que encontremos la luna de nuestro vehículo completamente empañada. Esto puede dificultar gravemente nuestra visibilidad, por lo que no es un problema menor. Desde aquí queremos explicar porque se produce este vaho y como podemos evitarlo.

Normalmente, cuando llueve, la humedad relativa es muy alta. Su propia respiración produce agua y aumenta el nivel de humedad en el aire dentro del vehículo. El cristal está expuesto al agua y al aire del exterior, más frío que el interior, por lo que la luna absorbe parte del calor del aire interior provocando que el agua se deposite en la superficie interior del vidrio.

Para aliviar este problema:

Si usted tiene aire acondicionado: Encienda el "desempañador", este genera una mezcla entre aire frío y caliente, el aire acondicionado nos permite reducir la humedad relativa, y la calefacción calentar la luna del coche. Ajuste el sistema para recircular si es posible y mantener las ventanas cerradas. Este aire caliente y seco no



depositará de agua en su luna.

Si usted no tiene aire acondicionado:

Encienda el desempañador con la temperatura tan caliente como usted puede utilizar, sin llegar a ser incómodo. Abra las ventanas traseras (no las delanteras) un poco, o si no dispone de ventanas traseras se pueden abrir las delanteras. Use dos ventanas. El aire caliente calentará el cristal y las ventanas un poco abiertas ayudarán a mantener la humedad del interior casi igual con la humedad exterior, evitando que se genere nuevamente ese molesto vaho en el cristal.

Algunos trucos...

- Aplica a toda la superficie de los cristales, bien limpios -por el interior y exterior-, una capa de **jabón** corriente; frótalo con un paño seco hasta que no se note.
- Pasa una **patata** cortada por la mitad por ambos lados del cristal.
- Frota los cristales con un paño mojado en **alcohol**.

I+D

Un nuevo invento contra el hielo y el vaho

El navarro Luis Rojas asegura haber descubierto la solución contra el hielo en nuestra luna



Este mecánico navarro, harto del engorro que supone rascar el hielo de su luna y eliminar el molesto vaho decidió buscar una sencilla solución "el deshielador".

Se trata de una pequeña placa generadora de calor que se coloca en la parte interior de la luna con unas ven-

tosas y se enchufa al mechero del vehículo. Este aparato se puede programar para que empiece a funcionar 40 minutos antes de utilizar el vehículo, para así encontrar el cristal transparente, ya que el artificio necesita entre 20 y 30 minutos en quitar el hielo y el vaho del cristal.

Andalucía

ALCALÁ DE GUADAIRA (SEVILLA)

CALLE GENERAL PRIM, 68

ALGECIRAS (CÁDIZ)

AVDA. VIRGEN DEL CARMEN, 53

BOLLULLOS DE LA MITACIÓN (SEVILLA)

AVDA. OLIVARES PARC 3 4D POL INDS PIBO

BOLLULLOS DEL CONDADO (HUELVA)

AVDA. 28 DE FEBRERO, 206

CAMAS (SEVILLA)

CTRA. CAMAS-SANTIPONCE KM, 1 NAVE 32

DOS HERMANAS (SEVILLA)

CALLE NUMA 13 MONTEQUINTO

FUENGIROLA (MÁLAGA)

CALLE LA UNION 22

HUELVA (HUELVA)

CALLE I 147D POLIGONO POLIRROZA

JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)

PZA NUESTRO PADRE JESUS DE LA SENTENCIA, 5

LAS CABEZAS DE SAN JUAN (SEVILLA)

CALLE DOCTOR FLEMING 10

LEPE (HUELVA)

AVDA. BLAS INFANTE, 45

LOS PALACIOS (SEVILLA)

CALLE P.I. SANTA LUCIA NAVE 16

MÁLAGA (MÁLAGA)

AVDA. CARLOS HAYA, 45-47

MÁLAGA (MÁLAGA)

CAMINO SAN RAFAEL, 45 C

MORÓN DE LA FRONTERA (SEVILLA)

RONDA DE LA TRINIDAD, 2

SEVILLA (SEVILLA)

CALLE ALMADÉN DE LA PLATA, 14

SEVILLA (SEVILLA)

CALLE ZOOLOGÍA, 44-46

SEVILLA (SEVILLA)

RONDA DE TRIANA (ESQ. SAN VICENTE DE PAUL)

SEVILLA (SEVILLA)

AVDA. LUIS MORALES CENTRO COMERCIAL PLAZA NERVION

UTRERA (SEVILLA)

PZA DE LA TRIANILLA, 27

Aragón

ZARAGOZA (ZARAGOZA)

MARQUES DE CADENA FRENTE AL NUMERO 63

Castilla La Mancha

TOLEDO (TOLEDO)

CALLE DUQUE DE AHUMADA, 10

ILLESCAS (TOLEDO)

CALLE REAL, 6

Castilla y León

BURGOS (BURGOS)

CALLE DE LA POZA

Cataluña

BARCELONA (PINEDA DE MAR)

CALLE GARBÍ, 29 (NAVIONAL II)

Extremadura

ALMENDRLEJO (BADAJOZ)

UNIDAD MÓVIL

BADAJOZ (BADAJOZ)

EDIFICIO MULHACEN, NACIONAL V

BADAJOZ (BADAJOZ)

RONDA NORTE CL MANUEL ROJAS TORRES, 34

MÉRIDA (BADAJOZ)

CALLE GRANADA PARCE R-59 P.I. EL PRADO

MÉRIDA (BADAJOZ)

CALLE DUQUE DE AHUMADA, 2

MONTIJO (BADAJOZ)

AVDA. DEL PROGRESO, S/N

VILLANUEVA DE LA SERENA (BADAJOZ)

CALLE HERNAN CORTÉS, 227

ZAFRA (BADAJOZ)

CTRA. DE JEREZ DE LOS CABALLEROS KM 6

Galicia

BUEU (PONTEVEDRA)

P.I. CASTIÑEIRAS

Islas Canarias

LA LAGUNA (TENERIFE)

AVDA. DE LA CANDELARIA, 20

REALEJOS (TENERIFE)

CALLE LOS BARROS, 56

SAN MIGUEL DE ABONA (TENERIFE)

AVDA. CLAUDIO DELGADO DÍAZ, 27 P.I. LAS CHAFIRAS

SANTA CRUZ DE TENERIFE (TENERIFE)

CALLE HELIODORO RODRIGUEZ GONZÁLEZ, 6

SANTA CRUZ DE TENERIFE (TENERIFE)

CTRA. GENERAL DEL ROSARIO 174 BARRIONUEVO

Madrid

ALCOBENDAS (MADRID)

CALLE MARQUES DE LA VALDAVIA, 25

ALCORCÓN (MADRID)

PASEO CASTILLA, 22

COSLADA (MADRID)

AVDA. JARAMA 16

FUENLABRADA (MADRID)

AVDA. HISPANIDAD, 2

GETAFE (MADRID)

CALLE EDISON 5. POLIGONO SAN MARCOS

HUMANES (MADRID)

AVDA. FUENLABRADA, 32

LEGANES (MADRID)

CALLE REY PASTOR, 19 P.I. BUTARQUE

MADRID (MADRID)

CALLE MARQUES DE VIANA 54

MADRID (MADRID)

CALLE ALACALÁ, 233

MADRID (MADRID)

CALLE SOFIA 32

MÓSTOLES (MADRID)

AVDA. CARLOS V, S/N

PARLA (MADRID)

ANTIGUA CARRETERA DE TOLEDO KM 22,200

PINTO (MADRID)

AVDA. FUENTEVEIEJA, 57 NAVE 1 P.I. LA ESTACIÓN

POZUELO DE ALARCÓN (MADRID)

AVDA. EUROPA, 23

TORREJÓN DE ARDOZ (MADRID)

CALLE MERIDIANO, 54

Valencia

PATERNA (VALENCIA)

CALLE CIUDAD DE SAGUNTO, 10 POL FUENTE DE JARRO

VALENCIA (VALENCIA)

AVDA. SUECIA, 9