



Servizio assistenza clienti

## COME FUNZIONA IL SERVIZIO 911 DI SPOT

Appena riceve il messaggio 911, la GEOS contatta immediatamente il primario contatto indicato dall'utente nel suo account, allo scopo di ottenere velocemente le informazioni importanti (ad esempio se il dispositivo era prestato a qualcuno, se l'allarme fosse falso?).

Questa e' la stessa procedura applicata, per esempio, dall'AFRCC (Airforce Rescue Coordination Center con il COSPAS-SARSAT sistema).

Importante e' notare che la GEOS tentera' di contattare sia il primario che il secondario contatto .

Dopo il primo tentativo di contattare questi numeri, la GEOS contattera' immediatamente la competente Centro di soccorsi (SAR agency), procedendo con il coordinamento dei soccorsi.

Contemporaneamente, il responsabile della GEOS inizia a chiamare i contatti di emergenza indicati nel profilo dell'utente nel suo SPOT account.

**Importante:** GEOS usa gli stessi contatti che usa COSPAR-SARSAT sistema (quello delle PLB e degli EPIRB) e lo stesso database usato da tutti Centri di Coordinamento dei soccorsi (MRCC/ARCC/JRCC/RCC) usati da COSPAS-SARSAT sistema.

COSPAS-SARSAT ha lavorato con tutti i paesi del mondo per creare il Memorandum (MoU) che specificasse il protocollo per le missioni di soccorso, la loro esecuzione e coordinamento.

Una volta che GEOS ha contattato il competente Centro di Soccorso, rimarra' in contatto con il centro finche' non riceve la conferma dal centro che il soccorso e' stato effettuato, ma anche fino a che riceverà la conferma da parte dell'utente tramite il messaggio di cancellazione dell'allarme 911, o tramite una telefonata dal cliente stesso o dai suoi contatti di emergenza che confermeranno che i soccorsi non sono piu' necessari.

Per quanto riguarda la lingua, la GEOS tentera', in prima battuta, di comunicare in Inglese, ma ha immediatamente disponibile una "banca" di interpreti, capace di supportare piu' di 170 lingue, se necessario. Il tempo medio di reazione, dal momento di ricevimento dell'allarme 911 all'attivazione dei soccorsi e' di **11 (undici) minuti**.

Molto piu' breve se confrontato ai 50 minuti di media del sistema COSPAS-SARSAT.

### **Pagamento delle spese di intervento.**

In primo luogo la GEOS contatta le agenzie governative competenti per il soccorso e se si tratta delle emergenze vere, non ci sono le spese da pagare...

La questione si pone per i soccorsi nei paesi politicamente instabili o sottosviluppati, dove gli standard di soccorso potrebbero essere inferiori (ad esempio, Sudan, Africa...). In tal caso la GEOS potrebbe agire anche tramite le aziende private per prestare i soccorsi qualificati.

Il cliente ha la facolta' di indicare, nel proprio account (c'e' proprio uno spazio dove indicare le informazioni particolari: ad esempio, la propria assicurazione (con il nome, telefono, numero della polizza) e la GEOS accordera' con l'assicurazione del cliente il pagamento delle spese di intervento), oppure le malattie di cui il cliente soffre, le cure speciali di cui necessita'.

In alternativa, il cliente puo' stipulare anche la polizza GEOS per soli € 11,00 (ed essere coperto fino a US\$ 100.000 di spese di soccorso).

Come già detto la questa questione si pone solo per alcuni paesi....

In conclusione, come direbbero gli americani, la GEOS non e' seconda a nessuno.

Si può tranquillamente dire che lo SPOT oggi e uno dei migliori dispositivi e servizi di soccorso nel mondo.

E' piu' veloce e piu' preciso nell'inviare i soccorsi, piu' flessibile e tenace nel coordinarli ed in piu' fa' molto di piu' che i semplici allarmi...SPOT e' anche un satellitare a portata di tutti.

E tutto cio' per meno soldi di qualsiasi altro dispositivo di sicurezza.

**Il soccorso attraverso 911 vale anche per gruppi.**

**Il sistema GEOS, con cui lavora Spot, funziona seguendo gli stessi protocolli, gli stessi contatti degli IRCC come è per Cospas-Sarsat (PLB e EPIRB), dove i soccorritori sono obbligati a prestare soccorso a tutte le persone coinvolte nell'incidente, senza le discriminazioni di chi e' ha lo SPOT o no. Importante e' le persone stiano insieme...**