



Seguros Caracas

RIF. J40038923 J

# Guía de uso

para nuestras

## Pólizas de R.C.V.

Combinado más  
Asistencia Vial **Para ti**



**Auto**  
R.C.V.

# QUÉ HACER EN CASO DE UN SINIESTRO DE RCV

**El Tercero debe Notificar el Siniestro** a través de nuestra página web o el Centro de contacto.

## ¿Cómo notifico un siniestro de RCV?

1



Ingresa a nuestra página web

 **seguroscaracas.com** ➤ **Notificar siniestros de RCV**

2



**Llama al Centro de contacto**  
Ruta: 1-2

**0800-SEGUCAR**  
0800-7348227

Todas las operadoras  
(sin cargo)

 **\*SEGUCAR**  
\* 7348227

Movistar/ Movilnet  
(sin cargo)

 **0414-SEGUCAR**  
0414-7348227

WhatsApp  
Solo mensajería

**(0212)209.50.00**  
**(0212)213.11.00**

Llamadas nacionales  
o internacionales  
(con cargo)

## ¿Qué necesito para notificar un siniestro de RCV?

Para completar la notificación de un siniestro de RCV debes tener lo siguiente:

- ✓ Datos completos del Tercero y de su vehículo o bien afectado.
- ✓ Información del siniestro: Fecha, Hora, Lugar, Descripción de los hechos y Descripción de los daños.
- ✓ Datos del Asegurado (Nombre y número de Cédula) y datos del Vehículo Asegurado (Placa y Modelo).
- ✓ Si intervino alguna autoridad competente (Tránsito Terrestre, Guardia Nacional Bolivariana, Policía Nacional Bolivariana, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil) debes tener a la mano las actuaciones.

## ¿En cuánto tiempo debo notificar el siniestro?

El plazo para realizar este trámite es de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro.

## ¿Se debe hacer un ajuste de daños?

Además de los recaudos mencionados, se debe realizar el ajuste de daños en nuestras oficinas o mediante la consignación del registro fotográfico del vehículo y sus daños. El personal de Seguros Caracas que esté haciendo el seguimiento al reclamo le indicará los pasos a seguir.

## ¿Cuáles son los documentos que debe entregar el tercero para siniestros con daño a vehículos?

- ✓ Copia certificada de las actuaciones de tránsito
- ✓ Copia certificada del avalúo de tránsito (Experticia)
- ✓ Copia del Certificado de Registro
- ✓ Copia del Cuadro Recibo de la Póliza de RCV
- ✓ Copia de la Cédula de Identidad del propietario del vehículo
- ✓ Copia de la Cédula de Identidad del conductor
- ✓ Copia de la Licencia y Certificado Médico del conductor
- ✓ Dos (2) presupuestos que deben cumplir los siguientes requisitos: datos del proveedor (nombre, RIF, dirección y teléfono local), N° de presupuesto, fecha y lugar de emisión, descripción de mano de obra y repuestos (si aplica), cantidad de piezas, costo unitario y monto total.

# QUÉ HACER SI EN EL CHOQUE HAY LESIONES PERSONALES, FALLECIDOS Y/O DAÑOS A BIENES DE LA NACIÓN

## ¿Cuáles son los pasos a seguir?

- 1 **Espera a las autoridades pertinentes** (INTT/Policía Nacional Bolivariana, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil).
- 2 **Contáctanos a través de una llamada al Centro de Contacto para notificar el siniestro y recibir orientación sobre la Asistencia Legal** (ver página 1).

**No realices acuerdos o compromisos con terceros involucrados**, ya que asumir responsabilidad por los hechos ocurridos, no implica necesariamente el respaldo de la compañía.

## ¿Cuándo solicito asistencia legal?

Se solicita Asistencia Legal en aquellos casos donde:

- ✓ Se origine la detención del vehículo y/o conductor como consecuencia de un siniestro.
- ✓ En caso de choque con lesionados, fallecidos y/o daños a bienes de la nación

## ¿Cómo solicito asistencia legal?

1



Llama al Centro de contacto  
Ruta: 1-1-4

opción 1 (automóviles)  
opción 1 (emergencia)  
opción 4 (asistencia legal)

<b>0800-SEGUCAR</b> 0800-7348227	 <b>*SEGUCAR</b> * 7348227	 <b>0414-SEGUCAR</b> 0414-7348227	<b>(0212)209.50.00</b> <b>(0212)213.11.00</b>
Todas las operadoras (sin cargo)	Movistar / Movilnet (sin cargo)	WhatsApp Solo mensajería	Llamadas nacionales o internacionales (con cargo)

Antes de realizar la llamada, ten a la mano los datos del siniestro:

- ✓ Fecha de ocurrencia,
- ✓ Dirección
- ✓ Descripción del siniestro.

El Abogado asignado por la compañía te contactará para brindarte la asesoría correspondiente.

# ASISTENCIA VIAL A TRAVÉS DE LA APP ASEGURADOS

¿Cómo solicito el servicio de Asistencia Vial - Grúa?



1



Descarga la APP Asegurados:  
(Disponible para Android y iOS), para  
solicitar y hacer seguimiento del servicio  
de grúa de Asistencia Vial.



1

Inicia sesión con tus  
credenciales



2

Selecciona el icono  
de **Servicios**



3

Hacer clic en **Asistencia  
Vial** y luego **Solicitud  
de Asistencia**



4

Selecciona la causa  
de avería del vehículo  
y completa los datos  
solicitados



5

Ingresa la ubicación  
actual del vehículo  
y el destino (taller  
o casa)



6

Una vez registrados  
los datos, el servicio  
ofrece a un Proveedor  
disponible, asignando  
el número de  
Asistencia.

## ¿Cómo hago seguimiento del servicio de grúas a través de la APP Asegurados?



Para hacer seguimiento del servicio a través de la geolocalización en tiempo real, o cancelar el servicio:

**Inicia Sesión ➤ Servicios ➤ Asistencia Vial ➤ Seguimiento de Asistencia**

## ¿Cómo solicito el servicio de Asistencia Vial - Grúa?

2



Llama al Centro de contacto  
Ruta: 1-1-1

opción 1 (automóviles)  
opción 1 (emergencia)  
opción 1 (asistencia vial-grúa)

**0800-SEGUCAR**

0800-7348227

Todas las operadoras  
(sin cargo)



**\*SEGUCAR**  
\* 7348227

Movistar/ Movilnet  
(sin cargo)



**0414-SEGUCAR**  
0414-7348227

WhatsApp  
Solo mensajería

**(0212)209.50.00**

**(0212)213.11.00**

Llamadas nacionales  
o internacionales  
(con cargo)

**Asistencia VIAL**

**COBERTURA OPCIONAL**

para ti

**Para pólizas con Asistencia Vial para ti, ofrecemos los siguientes servicios sujetos a un solo uso por evento al año póliza:**

- ✓ Servicio de Auxilio Vial *in situ* por avería simple de mecánica, falla eléctrica o cambio de neumático en caso de accidente o avería del vehículo asegurado.
- ✓ Servicio de grúa a una distancia no superior a 75 km, en caso de accidentes o averías del vehículo asegurado.
- ✓ Servicio de taxi para ti y tus acompañantes, en caso de que el vehículo no pueda movilizarse a una distancia no superior a los 75 km.

## ENCUÉSTRANOS EN:

 [www.seguroscaracas.com](http://www.seguroscaracas.com)

  @seguros\_caracas

 seguros caracas

 seguroscaracas1

## ¿QUIERES SABER MÁS?

Consulta a tu Intermediario de la Actividad Aseguradora o a nuestro centro de contacto

**0800-SEGUCAR**

0800-7348227

Todas las operadoras  
(sin cargo)



**\*SEGUCAR**  
\* 7348227

Movistar/Movilnet  
(sin cargo)



**0414-SEGUCAR**  
0414-7348227

WhatsApp  
Solo mensajería

**(0212)209.50.00**

**(0212)213.11.00**

Llamadas nacionales o internacionales  
(con cargo)



**Seguros Caracas**

RIF. J000389233