



Seguros Caracas

RIF. J40038923 J

Guía de uso

para nuestras

Pólizas de R.C.V.

Combinado más
Asistencia Vial Plus



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/Polici a 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 comp  a.

¿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)

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)

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

Ingresas 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

Plus

COBERTURA OPCIONAL

Para pólizas con Asistencia Vial Plus, ofrecemos los siguientes servicios ilimitados cada vez que los requieras:

- ✓ 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, en caso de accidentes o averías del vehículo asegurado.
- ✓ Servicio de taxi, en caso de que el vehículo no pueda movilizarse.

¿En qué casos se gestionan los reembolsos de servicios de grúa?



Si cuando el asegurado llamó a la compañía a solicitar el servicio no teníamos grúas disponibles y lo invitamos a contratar un servicio particular.



Si el asegurado no quiso esperar el tiempo que necesitábamos para hacerle llegar una unidad*.



Si el asegurado no pudo comunicarse con Seguros Caracas porque en la zona del incidente no había señal.



Si el asegurado no pudo llamar para notificar el incidente porque no tenía forma de comunicarse.

* Para estos casos se aplicarán las condiciones de pago indicadas en nuestro condicionado - exclusiones, solo en caso de que el asegurado se comunique y no se pueda realizar el traslado será autorizado el 100 % del reembolso.

¿Cómo solicito el reembolso del servicio de grúas?

Podrás solicitar el reembolso de grúas una vez hayas declarado el siniestro.

1



Ingresa a nuestra página web  **seguroscaracas.com**

► Caracas Online ► Siniestros ► Consultar ► Automóvil

Tipo de siniestro: **Asistencia Vial, clic en tracking del siniestro.**

Importante al culminar el proceso conservar los originales en caso de que sean requeridos por Seguros Caracas.

¿Cuáles son los documentos que debo cargar en el sistema para el reembolso?

- ☒ Copia de la cédula de identidad
- ☒ Factura del servicio

ENCUÉSTRANOS EN:

 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