

Guía para el trámite de su siniestro de automóviles

CONSIDERACIONES GENERALES

Si usted ha tenido un siniestro y **ya ha denunciado el hecho al 0800 7424***, este documento le servirá como guía de los pasos que debe seguir y que seguirá MAPFRE para resolver su siniestro.

En esta guía se describe el trámite de los siguientes siniestros:

- 1) HURTO TOTAL (Página 2)
- 2) ROTURA DE CRISTALES (Página 3)
- 3) ROTURA DE CERRADURAS (Página 4)
- 4) DAÑOS AL VEHÍCULO ASEGURADO POR ACCIDENTE (Páginas 5 - 6)
 - (A) Vehículos CON cobertura de Daño Parcial por Accidente (Páginas 5 - 6)
 - (B) Vehículos SIN cobertura de Daño Parcial por Accidente (Página 6)
- 5) HURTO PARCIAL O INCENDIO (Páginas 7 - 8)

* 0800 7424

Denuncias de siniestros

Atención las 24 horas de los 365 días del año

1) HURTO TOTAL

Únicamente para pólizas que tienen cobertura de Hurto Total: Pólizas Siete, Diez, Todo Riesgo, Todo Riesgo Deducible Elevado, 0 km Plus y 0 km Plus Deducible Elevado.

- Si la persona que realizó la denuncia se encuentra en Montevideo:
 - Concurrir personalmente a *MAPFRE Oficina Central***. Cuando concurra, deberá presentar:
 - ✓ Constancia de denuncia policial
 - ✓ Los dos juegos de llaves del vehículo
- Si la persona que realizó la denuncia se encuentra en el interior del país:
 - Comunicarse con *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros*, en forma telefónica, o con su corredor.

Pasados los 20 días de la desaparición del vehículo, comunicarse con *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros*, en forma telefónica, con el fin de comenzar el trámite para solicitar la indemnización por hurto del vehículo.

En caso de que aparezca el vehículo, comunicarse con el *0800 7424** antes de concurrir a recuperarlo. En caso de ser posible, MAPFRE le enviará un móvil que lo acompañará a recuperar su vehículo.

* 0800 7424

Denuncias de siniestros
Atención las 24 horas de los 365 días del año

** MAPFRE Oficina Central

Teléfono: 2915 5555
Dirección: Juncal 1385 Piso 1 (Torre MAPFRE), Montevideo, Uruguay

Horario de atención: Lunes a viernes de 9.30 a 17.00 hrs.

2) ROTURA DE CRISTALES

Únicamente para vehículos que tienen cobertura de Rotura de Cristales: Pólizas Diez, Todo Riesgo, Todo Riesgo Deducible Elevado, 0 km Plus y 0 km Plus Deducible Elevado.

- Si el vehículo se encuentra en Montevideo:
 - Concurrir a *ServiMAPFRE**** con el vehículo para verificar la rotura. Nota: NO es necesario que sea el titular del seguro el que concorra con el vehículo a *ServiMAPFRE****; puede concurrir cualquier persona.
 - En *ServiMAPFRE**** le entregarán una orden de trabajo para que pueda sustituir el cristal.
 - Concurrir a la cristalería con la orden de trabajo para que le sustituyan el cristal.

- Si el vehículo se encuentra en el interior del país:
 - Comunicarse con *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros*, en forma telefónica, o con su corredor.

- Si el siniestro ocurrió un día NO hábil y tiene urgencia de sustituir el cristal antes del próximo día hábil, usted puede realizar el siguiente proceso alternativo (válido para Montevideo e interior del país):
 - Tomar fotografías del daño en donde la matrícula sea visible.
 - Sustituir el cristal del vehículo.
 - Solicitar factura a nombre de MAPFRE.
 - Abonar el costo correspondiente.
 - Comunicarse con *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros*, en forma telefónica, o con su corredor para solicitar el reintegro del dinero abonado por Ud..

Nota: El hecho de que usted haya cumplido con este procedimiento no implica la aceptación por parte de MAPFRE del monto que abonó. La Compañía debe analizar la pertinencia de la cobertura del daño y la razonabilidad del monto abonado.

** MAPFRE Oficina Central

Teléfono: 2915 5555

Dirección: Juncal 1385 Piso 1 (Torre MAPFRE), Montevideo, Uruguay
Horario de atención: Lunes a viernes de 9.30 a 17.00 hrs.

*** ServiMAPFRE

Oficina de tasaciones de MAPFRE

Dirección: Bulevar Artigas 3075 esq. Antonio Machado (a metros del Monumento a Batlle), Montevideo, Uruguay

Horario de atención: Lunes a viernes de 9.30 a 17.00 hrs.

3) ROTURA DE CERRADURAS

Únicamente para vehículos que tienen cobertura de Rotura de Cerraduras: Pólizas Diez, Todo Riesgo, Todo Riesgo Deducible Elevado, 0 km Plus y 0 km Plus Deducible Elevado.

Nota: MAPFRE cubre hasta USD 100 para rotura de cerraduras. En caso de que la reparación implique un costo mayor, la diferencia la deberá abonar el asegurado.

- Si el vehículo se encuentra en Montevideo:
 - Concurrir a *ServiMAPFRE**** con el vehículo para verificar la rotura. Nota: NO es necesario que sea el titular del seguro el que concorra con el vehículo a *ServiMAPFRE****; puede concurrir cualquier persona.
 - En *ServiMAPFRE**** le proveerán el contacto de un cerrajero para que coordine la reparación.

- Si el vehículo se encuentra en el interior del país:
 - Comunicarse, en forma telefónica, con *MAPFRE Oficina Central*** - *Siniestros* o con su corredor.

** MAPFRE Oficina Central

Teléfono: 2915 5555

Dirección: Juncal 1385 Piso 1 (Torre MAPFRE), Montevideo, Uruguay

Horario de atención: Lunes a viernes de 9.30 a 17.00 hrs.

*** ServiMAPFRE

Oficina de tasaciones de MAPFRE

Dirección: Bulevar Artigas 3075 esq. Antonio Machado (a metros del Monumento a Batlle), Montevideo, Uruguay

Horario de atención: Lunes a viernes de 9.30 a 17.00 hrs.

4) DAÑOS AL VEHÍCULO ASEGURADO POR ACCIDENTE

(A)

Para vehículos CON cobertura de Daño Parcial por Accidente: Pólizas Todo Riesgo, Todo Riesgo Deducible Elevado, 0 km Plus y 0 km Plus Deducible Elevado.

- Si el vehículo puede circular y se encuentra en Montevideo:
 - Concurrir con el vehículo a *ServiMAPFRE**** para tasar los daños o alguno de los siguientes *talleres integrantes de la Red Preferente de MAPFRE*****:

ALENKAR
AUTOMOTORA ROMANO
CONCORDE
HOUSE OF CARS
PELFER
PROCLASSIC
SEHABIAGUE & PONS
ZURI

Nota: NO es necesario que sea el titular del seguro el que concorra con el vehículo a *ServiMAPFRE**** o al *taller de la Red Preferente de MAPFRE**** anteriormente citado; puede concurrir cualquier persona.

- Trasladar el vehículo al taller de su preferencia.
 - Informar, en forma telefónica, a *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros* a qué taller trasladó su vehículo.
- Si el vehículo puede circular y se encuentra en el interior del país:
 - Trasladar el vehículo al taller de su preferencia.
 - Informar, en forma telefónica, a *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros* a qué taller trasladó su vehículo.
 - Un perito de MAPFRE concurrirá al taller a tasar los daños.
Nota: En algunos casos, MAPFRE realizará la tasación de los daños mediante fotografías, en lugar de concurrir al taller.
- Si el vehículo NO puede circular (válido para Montevideo e interior del país):
 - Deberá ser trasladado a un taller por una grúa de auxilio. MAPFRE le provee este servicio a través del *0800 7424** con ciertas limitaciones****.
 - Informar, en forma telefónica, a *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros* a qué taller trasladó su vehículo.
 - Un perito de MAPFRE concurrirá al taller a tasar los daños.
Nota: En algunos casos, MAPFRE realizará la tasación de los daños mediante fotografías, en lugar de concurrir al taller.

Una vez completados los pasos anteriores, MAPFRE se encargará de proveer los repuestos para su vehículo (siempre de que se consigan en plaza) al taller que usted seleccionó.

Si usted no desea utilizar su cobertura de MAPFRE para reparar su vehículo, una vez que lo haya reparado por su cuenta, MAPFRE deberá constatar la reparación del mismo. Para ello, si el vehículo se encuentra en Montevideo, deberá concurrir a *ServiMAPFRE**** o, si se encuentra en el interior del país, deberá enviar fotografías del vehículo reparado a siniestrosautos@mapfre.com.uy con la matrícula en el asunto del correo electrónico. Caso contrario, se le pueden aplicar descuentos en la indemnización de futuros siniestros por los daños del vehículo.

Pago de deducible:

En caso de que el asegurado decida hacer uso de su póliza para reparar los daños de su vehículo, deberá abonar el deducible establecido en las condiciones particulares de la póliza. NO se cobrará deducible al asegurado solamente en los siguientes casos:

- Cuando MAPFRE determine que la responsabilidad en el siniestro fue de un tercero y exista algún acuerdo aplicable con la aseguradora del tercero. Si esta condición aplica o no, queda a criterio de MAPFRE.

Nota: En estos casos NO se afectará la bonificación de la póliza.

- Cuando el siniestro signifique una pérdida total del vehículo. La determinación de que el vehículo es una pérdida total queda a criterio de MAPFRE.

Para saber si usted debe o no pagar deducible, comunicarse con MAPFRE a los 10 días corridos de denunciado el siniestro.

(B)

Para vehículos SIN cobertura de Daño Parcial por Accidente: Pólizas S.O.A., Simple, Básica, Siete y Diez.

Para Pólizas Diez, MAPFRE ofrece cobertura en caso de pérdida total. Si el asegurado considera que el vehículo es una pérdida total, puede solicitar que se tasen los daños comunicándose con *MAPFRE Oficina Central*** - *Siniestros*, en forma telefónica, o con su corredor. La determinación de que el vehículo es una pérdida total queda a consideración de MAPFRE.

Caso contrario, MAPFRE NO cubre los costos de reparación de su vehículo.

En caso de que usted desee hacer la reclamación ante la Compañía del tercero, esta le solicitará la carta de cobertura, que usted puede solicitar a MAPFRE por medio de:

- correo electrónico a la dirección denuncias@mapfre.com.uy incluyendo en el Asunto el texto “CARTA DE COBERTURA” y su número de siniestro (que ya le fue aportado en el correo electrónico al recibir esta guía).
- su corredor de seguros.

MAPFRE no interviene en el proceso de reclamación.

5) HURTO PARCIAL O INCENDIO

Únicamente para vehículos que tienen cobertura de Hurto Parcial o Incendio: Pólizas Siete, Diez, Todo Riesgo, Todo Riesgo Deducible Elevado, 0 km Plus y 0 km Plus Deducible Elevado.

- Si el vehículo puede circular y se encuentra en Montevideo:
 - Concurrir con el vehículo a *ServiMAPFRE**** para tasar los daños. Nota: NO es necesario que sea el titular del seguro el que concorra con el vehículo a *ServiMAPFRE****; puede concurrir cualquier persona.
 - Trasladar el vehículo al taller de su preferencia.
 - Informar, en forma telefónica, a *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros* a qué taller trasladó su vehículo.

- Si el vehículo puede circular y se encuentra en el interior del país:
 - Trasladar el vehículo al taller de su preferencia.
 - Informar, en forma telefónica, a *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros* a qué taller trasladó su vehículo.
 - Un perito de MAPFRE concurrirá al taller a tasar los daños.
Nota: En algunos casos, MAPFRE realizará la tasación de los daños mediante fotografías, en lugar de concurrir al taller.

- Si el vehículo NO puede circular (válido para Montevideo e interior del país):
 - Deberá ser trasladado a un taller por una grúa de auxilio. MAPFRE le provee este servicio a través del *0800 7424** con ciertas limitaciones****.
 - Informar, en forma telefónica, a *MAPFRE Oficina Central** - Siniestros* a qué taller trasladó su vehículo.
 - Un perito de MAPFRE concurrirá al taller a tasar los daños.
Nota: En algunos casos, MAPFRE realizará la tasación de los daños mediante fotografías, en lugar de concurrir al taller.

Una vez completados los pasos anteriores, MAPFRE se encargará de proveer los repuestos para su vehículo (siempre que se consigan en plaza) al taller que usted seleccionó.

Si usted no desea utilizar su cobertura de MAPFRE para reparar su vehículo, una vez que lo haya reparado por su cuenta, MAPFRE deberá constatar la reparación del mismo. Para ello, si el vehículo se encuentra en Montevideo, deberá concurrir a *ServiMAPFRE**** o, si se encuentra en el interior del país, deberá enviar fotografías del vehículo reparado a siniestrosautos@mapfre.com.uy con la matrícula en el asunto del correo electrónico. Caso contrario, se le pueden aplicar descuentos en la indemnización de futuros siniestros por los daños del vehículo.

Pago de deducible:

- Hurto parcial: En caso de que el asegurado decida hacer uso de su póliza para reparar los daños de su vehículo, deberá pagar el deducible fijado en las

condiciones particulares de la póliza, salvo para las pólizas 0 km Plus y 0 km Plus Deducible Elevado.

- Incendio: NO corresponde el pago de deducible.

* 0800 7424

Denuncias de siniestros
Atención las 24 horas de los 365 días del año

** MAPFRE Oficina Central

Teléfono: 2915 5555

Dirección: Juncal 1385 Piso 1 (Torre MAPFRE), Montevideo, Uruguay.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9.30 a 17.00 hrs.

*** ServiMAPFRE

Oficina de tasaciones de MAPFRE

Dirección: Bulevar Artigas 3075 esq. Antonio Machado (a metros del Monumento a Batlle), Montevideo, Uruguay

Horario de atención: Lunes a viernes de 9.30 a 17.00 hrs.

**** *Talleres integrantes de la Red Preferente de MAPFRE*

Consultar horarios y direcciones de los talleres mencionados www.mapfre.com.uy.
Ingresar en Servicios al Cliente. Luego en el apartado Talleres Colaboradores.

***** El siguiente cuadro detalla la cantidad de asistencias (servicios de grúa de auxilio y de mecánica ligera) que le corresponde a cada póliza:

Póliza	Cantidad de Asistencias ANUALES
S.O.A.	Ninguna
Simple	Ninguna
Básica	3
Siete	3
Diez	3
Todo Riesgo	10 (con límite de 2 por mes)
Todo Riesgo Total	Sin límite.
0km Plus	Sin límite