

## ¿Qué debo saber para usar mi póliza de automóvil?

### ¿Cómo declarar un Siniestro?

Te ofrecemos dos sencillas y rápidas formas para declarar un siniestro:

- Ingresa a [www.seguoscaracas.com](http://www.seguoscaracas.com), haz clic en **Declaración de Siniestros**.
- Llama gratuitamente al 0800Liberty (0800 5423789); Movistar o Movilnet marcando \*Liberty (\*5423789); o **con cargo por Digitel** al 0212-209.50.00.

### ¿Cómo realizo el Ajuste de Daños?

El ajuste de daños podrás realizarlo en:

- **Talleres de la Red de Seguros Caracas.**  
*Selecciona el Taller de tu preferencia consultando la Red de Talleres de Seguros Caracas que se encuentra disponible en el módulo de Declaración de Siniestros o en el buscador de nuestra página web [www.seguoscaracas.com](http://www.seguoscaracas.com).*
- **Otros Talleres**  
Para coordinar la inspección en un taller que no se encuentre en nuestra Red, llama al 0800-5423789. Ten a la mano el nombre del Taller, la dirección exacta y teléfono de contacto.
- **Nuestras oficinas**, consultándola ubicación de las sucursales a escala nacional a través de [www.seguoscaracas.com](http://www.seguoscaracas.com)

#### **Antes de realizar el ajuste de daños, recuerda**

- Declarar el siniestro
- Presentar el vehículo limpio para facilitar la apreciación de los daños.

### ¿Dónde entrego los recaudos que me solicitaron?

Te ofrecemos dos alternativas para entregar los recaudos que te hemos solicitado para la tramitación de un siniestro de automóvil:

- A través de tu Asesor de Seguros.
- En nuestras oficinas. *Consulta nuestra ubicación a nivel nacional a través de [www.seguoscaracas.com](http://www.seguoscaracas.com).*

### ¿Qué hago en caso de Rotura de Vidrios?

Te ofrecemos un servicio práctico para este tipo de siniestros:

- 1) Declara el siniestro por cualquiera de las vías antes indicadas.
- 2) Cuando la orden de reparación esté lista, te la enviamos por correo electrónico, Además te notificamos a través de un SMS y una llamada por parte de nuestro Centro de Contacto.

*También puedes ingresar a [www.seguroscaracas.com](http://www.seguroscaracas.com) para imprimir la orden de reparación.*

- 3) Dirígete a la cristalería asignada.

*Si es necesario realizar un ajuste de daños, el Centro de Contacto te llamará para que acudas a nuestras oficinas para realizarlo. Posterior al ajuste de daños, emitiremos la orden de reparación, si es procedente.*

### ¿Qué hago si en el choque hay lesiones personales, fallecidos y/o con daños a bienes de la nación?

Ten presente estas recomendaciones:

- Espera a las autoridades competentes (INTT / Policía Nacional Bolivariana).
- No realices acuerdos o compromisos con terceros involucrados, ya que asumir responsabilidad por los hechos ocurridos, no implica necesariamente el respaldo de la compañía.
- Puedes solicitar Asistencia Legal, comunicándote con el Centro de Contacto a través de teléfonos fijos al 0800-5423789; Movistar o Movilnet marcando \*Liberty (\*5423789); o **con cargo por Digitel** al 0212-209.50.00. Antes de realizar la llamada, ten a la mano los datos del siniestro tales como fecha de ocurrencia, dirección y descripción del siniestro. El Abogado asignado por la compañía te contactará para brindarte la asesoría correspondiente.
- Recuerda declarar el siniestro a través de las vías disponibles.

### ¿Qué hago en caso de robo de vehículo?

- Realiza la denuncia ante las autoridades competentes (CICPC) dentro del lapso de veinticuatro (24) horas posterior a la ocurrencia del siniestro.
- Declara el siniestro ante Seguros Caracas por cualquiera de las vías disponibles para ello.
- Si el vehículo posee Sistema de Localización, debes comunicarte con el Centro de Contacto inmediatamente después de la ocurrencia del Robo, para activar la búsqueda.
- Consigna en nuestras oficinas los recaudos solicitados.

### ¿Qué hago si el vehículo es recuperado?

Ten presente estas recomendaciones:

- Si es recuperado antes de realizar la Declaración del Siniestro a la compañía y luego declaras a través de nuestra página web debes seleccionar la causa: **Robo Recuperado Pérdida Parcial**.
- Si es recuperado antes de ser otorgada la indemnización por Robo Total, debes notificar a la compañía para realizar los trámites de liberación.
- Presenta el vehículo para realizar el ajuste de daños.
- Consigna en nuestras oficinas los recaudos solicitados.