

Contenido

1. SEGURO DE AUTO	3
1.1. COBERTURA	3
¿Cuáles son los tipos de cobertura de mi póliza?	3
1.2. BENEFICIOS.....	3
¿Cuáles son los beneficios que tengo por contar con mi Seguro de Autos Todo Riesgo?	3
1.3. FORMA DE COMPRA	4
¿Cómo puedo comprar mi seguro vehicular?	4
¿Dónde puedo obtener información sobre mis seguros vehiculares?	4
¿Mi seguro se renueva automáticamente?	5
¿Por qué no me han cobrado la cuota de mi seguro de auto?	5
¿Cómo consigo un seguro para mi crédito bancario?	5
1.4. INSPECCIÓN.....	5
¿Cuándo me llamarán para mi inspección vehicular?	5
2. SOAT	5
2.1. COBERTURA.....	6
2.2. FORMA DE COMPRA	6
¿Por qué aparece un mensaje que dice que mi auto no aplica para compra de Soat por e-commerce?	6
¿Cuándo me entregan el SOAT Delivery programado?	6
3. SERVICIO AL CLIENTE.....	6
3.1. ACTUALIZACIÓN DE DATOS	7
3.1.1. PÓLIZA	7
¿Cómo modifico los datos de mi póliza?	7
¿Qué datos puedo modificar de mi póliza?	7
Si cancelo mi póliza, ¿qué monto de la prima pagada me devuelven?	7
¿Cómo consigo una copia de mi póliza?	7
3.1.2. DATOS PERSONALES.....	7
¿Cómo actualizo mis datos personales de contacto?	7
3.1.3. MEDIOS DE PAGO.....	7

Perdí, me robaron o cambié mi tarjeta de crédito, ¿cómo actualizo mi nuevo número?	7
3.2. RECLAMOS Y CONSULTAS	8
¿Qué debo hacer para presentar un reclamo?	8
¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la respuesta que me dan al realizar un reclamo?	8

1. SEGURO DE AUTO

1.1. COBERTURA

¿Cuáles son los tipos de cobertura de mi póliza?

La póliza tiene tres tipos de cobertura:

- La de **Daño Propio**, que es la que cubre el daño del vehículo que está asegurado.
- La de **Responsabilidad Civil**, que es la que cubre los daños materiales y personales ocasionados por el conductor en un accidente de tránsito a una tercera persona o a su patrimonio.
- **Accidentes Personales**, que es la que cubre el daño que sufren los ocupantes del vehículo.

Es importante indicar que estas coberturas, se aplicarán si es que no existe un motivo de exclusión o falta de cobertura del siniestro.

1.2. BENEFICIOS

¿Cuáles son los beneficios que tengo por contar con mi Seguro de Autos Todo Riesgo?

- Si tienes alguna emergencia con tu auto, **podrás contar con nosotros las 24 horas del día durante todo el año**. Solo llámanos a la central de Emergencia y Asistencia al (01) 415-1515.
- **Contarás con auxilio mecánico ilimitado** en caso tu auto sufra algún problema eléctrico o mecánico, como cambiar una o varias llantas (las llantas serán proporcionadas por el cliente), recargar la batería, recuperar las llaves al interior, pedir la asistencia de una grúa, etc. Y si te encuentras en la carretera, contarás con un **servicio exclusivo que te recogerá a ti y a tu familia** y los llevará a tu casa de Lima o de playa.
- **Si no puedes manejar (y tu póliza está activa), un chofer de reemplazo te ayudará** hasta tres veces, sin costo alguno.
- Si necesitas renovar tu póliza o instalar y mantener un **GPS**, podrás acceder a descuentos.
- **Contarás con diferentes opciones para comprar tu SOAT** en Lima y provincias. Además podrás acceder al servicio entrega a domicilio y a grandes ofertas llamando al 5135000 o comprándolo directamente **aquí** a un precio competitivo.
- Ante un accidente de tránsito, nuestros **asesores en accidentes llegarán donde te encuentres** para manejar la situación y ayudarte a realizar todos los trámites necesarios. Además contarás con una grúa y/o **ambulancia**, en caso de necesitarla.
- Podrás contar con cobertura por muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal, gastos de curación y gastos de sepelio. Asimismo,
- **Cubriremos los gastos hospitalarios y/o materiales** que afecten a cualquier persona u objeto fuera de tu auto, en caso de accidente (es decir, si atropellas a alguien o si dañas otro auto o propiedad pública y privada).

- En caso tu vehículo sufra un siniestro y una vez que lo hayas ingresado al taller, podrás solicitar un auto de reemplazo llamando al 5135000. Recuerda que el tiempo que podrás utilizarlo, depende de las condiciones de tu póliza y que deberás pagar un deducible para poder acceder al servicio. **(Puedes leer los detalles en la sección correspondiente de tu póliza)**
 - El costo y los días extra del servicio auto de reemplazo depende de lo que tu póliza indique, puedes encontrar la información en la sección *correspondiente*.
 - Si cuentas con días disponibles dentro de la vigencia de tu póliza, podemos gestionar una ampliación del auto de reemplazo.
 - La garantía debe ser pagada ya que es un requisito obligatorio de las empresas externas que nos proveen el servicio de los autos de reemplazo. Por no pertenecer a Pacífico, no podemos intervenir en los requisitos que establezcan para otorgar el servicio.
 - Luego de solicitar el auto de reemplazo, el proveedor se pondrá en contacto contigo para las coordinaciones sobre la entrega del vehículo. Ésta se realizará en función a la disponibilidad del proveedor.
 - Cuenta con 2 proveedores para el servicio de auto de reemplazo: Localiza Rent a Car: 488-8400 y Dollar Rent a Car: 444-3050.
- Cubriremos los gastos correspondientes a la reparación o reposición de tu vehículo de acuerdo a los límites especificados en tu póliza.
- En caso tu vehículo sea irreparable, **te asesoraremos en los trámites para declarar tu auto "pérdida total"**.
- Si el auto es considerado "pérdida total" por choque, vuelco, despiste, incendio, robo, riesgos políticos o desastres naturales; **se te devolverá el valor comercial total de tu auto.**

1.3. FORMA DE COMPRA

¿Cómo puedo comprar mi seguro vehicular?

Hay muchas formas de hacerlo: comunicándote con nuestros asesores de venta, visitando cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o contactando a un corredor de seguros. Además, recuerda que también lo puedes hacer desde la comodidad de tu casa llamando a nuestra Central de Información y Consultas al 513-5000.

¿Dónde puedo obtener información sobre mis seguros vehiculares?

Para poder obtener información sobre tus seguros vehiculares, debes entrar a la web de pacífico (www.pacificoseguros.com) y entrar a "Mi Cuenta". Inicia sesión colocando tu DNI como usuario. Si es la primera vez que ingresas, deberás crear una contraseña que te llegará a tu correo electrónico (en caso no llegue el correo llama al 513-5000). Si olvidaste tu contraseña haz click en "olvidé mi contraseña".

Ahí encontrarás esta información relacionada a tu póliza vehicular:

- Número de póliza
- Estado de cuenta
- Vigencia de la póliza
- Número de cupones

¿Qué podría cubrir un seguro vehicular? (VALIDAR SI ESTE CASO ES PARA TODOS LOS CANALES)

Tu seguro vehicular, puede cubrir los daños materiales que sufra tu auto o los daños que puedas causar a terceros a consecuencia de un accidente de tránsito.

¿Mi seguro se renueva automáticamente?

La renovación no es automática. Nos contactaremos contigo 45 días antes de que se venza tu póliza, para brindarte una nueva oferta.

¿Por qué no me han cobrado la cuota de mi seguro de auto?

Te recomendamos verificar primero que el saldo de tu tarjeta sea el suficiente para cobrar la cuota completa de tu seguro en la fecha indicada. Recuerda que se debita solamente el monto total de la cuota.

Si perdiste o te robaron tus tarjetas de crédito y no has actualizado tus datos en Pacífico, llama al 513-5000, para hacerlo; así podrás seguir pagando mediante débito automático.

Si se venció tu tarjeta de crédito o cambiaste de número de tarjeta, llámanos al 513-5000, para darnos el nuevo.

Si ninguna de estas opciones es tu caso, llámanos al 513-5000, y te ayudaremos inmediatamente a solucionar el problema.

¿Cómo consigo un seguro para mi crédito bancario?

Si estás solicitando un crédito vehicular y el banco te exige un seguro para tu auto (endoso de póliza) llámanos al 513-5000, para comprar un seguro de auto, indicándole al asesor qué información necesitas para presentar al banco.

Si ya tienes una póliza de seguro de auto con nosotros y necesitas endosarlo al banco, llámanos al 5135000 con los datos necesarios para realizar el endoso. Te enviaremos el endoso en PDF para que lo puedas imprimir y presentar.

1.4. INSPECCIÓN

¿Cuándo me llamarán para mi inspección vehicular?

Si tu auto lo requiere, uno de nuestros asesores te llamará para programar una cita en un lapso no mayor de 10 días útiles de haber comprado tu seguro. La inspección podría ser presencial o tan sola telefónica según nuestro asesor.

Si ha vencido este plazo y aún no se han comunicado contigo, llámanos al 513-5000

2. SOAT

2.1. COBERTURA

2.2. FORMA DE COMPRA

¿Por qué aparece un mensaje que dice que mi auto no aplica para compra de Soat por e-commerce?

Puede ser por dos razones:

- Colocaste como lugar de distribución "Provincias".
- Tu Soat vence en un plazo mayor a 30 días.

Si es por uno de estos motivos, por favor llámanos al 513-5000 para poder atenderte.

¿Cuándo me entregan el SOAT Delivery programado?

La entrega de tu SOAT Delivery Programado se realiza según el siguiente cuadro:

HORARIOS DE ENTREGA DE SOAT DELIVERY PROGRAMADO

DÍA DE COMPRA	HORA DE COMPRA	DÍA DE ENTREGA	HORA DE ENTREGA
Lunes a viernes	De 8:00 a 13:00	Al día siguiente	De 09: 00 a 13:00
	De 13:00 a 22:00	Al día siguiente	De 14:00 a 18:00
Sábado	Entre 8 y 5pm	Lunes	De 14:00 a 18:00

* En caso compres tu SOAT el viernes entre las 13:00 y las 22:00 horas, se entrega lunes entre las 9:00 y las 13:00 horas.

Si ninguna de estas opciones es tu caso, llámanos al 513-5000 y te ayudaremos.

¿Por qué no llega mi SOAT Delivery programado?

En primer lugar, te recomendamos que verifiques lo siguiente:

Si no estuviste en tu domicilio el día que programaste la entrega del SOAT, verifica si algún miembro de tu familia, mayor a 18 años, lo ha recibido. Recuerda que solo se lo dejaremos a personas mayores de edad.

Debes tener en cuenta que para el SOAT programado, el pago siempre es de manera presencia, por lo que el SOAT no puede dejarse sin haber cancelado el monto del seguro.

3. SERVICIO AL CLIENTE

3.1. ACTUALIZACIÓN DE DATOS

3.1.1.PÓLIZA

¿Cómo modifico los datos de mi póliza? Si quieres modificar algunos datos de tu póliza de Seguro de Auto tales como placa, motor, chasis o añadir autopartes, llámanos al 513 5000 indicándonos el cambio que quisieras hacer.

¿Qué datos puedo modificar de mi póliza?

Recuerda que existen algunos datos que no podríamos modificar en la póliza que tienes actualmente, como por ejemplo número de asientos, marca y modelo de tu auto. Si alguno de estos datos es el que quisieras cambiar, tendrías que anular tu póliza actual y adquirir una nueva. Para hacerlo, puedes llamarnos al 513-5000, y un asesor de ventas te asesorará. No olvides tener tu tarjeta de propiedad a la mano.

Si cancelo mi póliza, ¿qué monto de la prima pagada me devuelven?

Si cancelas tu seguro antes de terminada la vigencia, la prima te será devuelta a prorrata. Es decir, te devolveremos la prima restante en cuotas desde la fecha de cancelación hasta el término de la vigencia. Por ejemplo, si pagaste US\$1,200 por tu seguro de vigencia anual y lo cancelas dos meses después de haberlo adquirido, te devolveremos US\$1,000 durante los 10 meses restantes.

¿Cómo consigo una copia de mi póliza?

Recuerda que te enviamos la póliza de tu seguro de auto al correo que registraste al momento de comprar tu seguro. Si cambiaste de correo y necesitas otra copia, llámanos al 513 5000 para actualizar tus datos y mandártela nuevamente.

3.1.2.DATOS PERSONALES

¿Cómo actualizo mis datos personales de contacto?

Si cambiaste alguno de los datos de contacto que nos diste al momento de comprar tu seguro como dirección, teléfono, correo electrónico, llámanos al 513 5000. Si requieres actualizar datos distintos a los indicados, debe acercarse a Plataforma para la atención de su solicitud.

3.1.3.MEDIOS DE PAGO

Perdí, me robaron o cambié mi tarjeta de crédito, ¿cómo actualizo mi nuevo número?

Solo llama al 513-5000 para hacerlo y podremos seguir cobrando tus cuotas a través de débito automático.

3.2. RECLAMOS Y CONSULTAS

¿Qué debo hacer para presentar un reclamo?

Hay varias formas de hacerlo:

- Puedes llamar a nuestra Central de Información y Consultas al (01) 513-5000, en Lima y provincias.
- Ingresar a www.pacificoseguros.com y llenar nuestro formulario de reclamos o escribirnos a reclamos@pacifico.com.pe
- Puedes acercarte a cualquiera de las plataformas que tenemos en la amplia red de clínicas a nivel nacional o en cualquiera de nuestras oficinas en Lima y provincias.

Una vez recibido tu reclamo o sugerencia -y, de ser un caso simple-, nos comprometemos a darte una respuesta en un plazo máximo de diez días útiles; si tu sugerencia o reclamo es más complejo y necesita ser coordinado con entidades de salud, la respuesta puede tomarnos hasta 30 días calendario, tal como lo exige la ley.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la respuesta que me dan al realizar un reclamo?

Como asegurado, estás en tu derecho de presentar el número de reclamos que desees; sin embargo, si no estás de acuerdo, a partir de la 2da respuesta, puedes acudir a la Defensoría del Asegurado llamando al teléfono (01) 446-9158. En caso tu reclamo sea menor a US\$ 50,000. Recuerda que este trámite es gratuito; si lo necesitas puedes encontrar más información en tu póliza.

Si la cantidad es mayor a US\$ 50,000, puedes acudir a un arbitraje como indica el Condicionado General Común para todo Seguro de Daños.

4. SINIESTROS

4.1. PÉRDIDA TOTAL

¿Cómo se calcula el monto de indemnización?

El cálculo se realiza a partir de las especificaciones que tu póliza indica.

¿Puedo quedarme con los restos de mi vehículo?

Luego de que el auto es considerado pérdida total, el vehículo pasa a ser propiedad de Pacífico Seguros; por esta razón, no es posible que te quedes con los restos de tu vehículo. Si tienes alguna consulta adicional, puedes llamar al 513-5000.

¿Cuáles son los documentos que debo presentar para la firma del acta de transferencia vehicular?

Debes presentar todos los que se indiquen en tu póliza, los que se soliciten normalmente para realizar cualquier acta de transferencia vehicular y cualquier otro adicional que solicitemos a través de nuestros representantes. Para ver el acta, haz click [aquí](#)

Luego de firmar el acta de transferencia, ¿cuándo puedo recoger mi cheque?

Si ya se firmó el acta de transferencia, el auto deberá primero figurar a nombre de Pacífico en los registros públicos para no tener problemas con primas pendientes; luego te entregaremos el cheque. El plazo estimado para la transferencia es de 15 días útiles.

¿A nombre de quién saldrá el cheque de indemnización?

El cheque de indemnización saldrá a nombre del propietario o de cualquier otra persona natural o jurídica que, de acuerdo a lo indicado en tu póliza, tenga los derechos indemnizatorios.

¿Si mi vehículo ya está declarado como pérdida total, debo seguir pagando la prima?

No. Al momento de culminar con la atención del siniestro, se informará internamente a las áreas correspondientes que tu vehículo se encuentra declarado como pérdida total para que se descuente el pago total de la prima del valor de la indemnización.

4.2. ROBO TOTAL

¿Cuáles son las formas en las que Pacífico puede indemnizar el siniestro en caso de Robo Total?

Pagamos la suma asegurada o valor comercial establecido en las condiciones particulares de tu póliza.

En caso de sufrir el robo total de tu auto, en Pacífico podremos optar libremente por cualquiera de las siguientes formas:

- Reponerlo con otro vehículo de igual marca y similares características.
- Pagar la suma asegurada o valor comercial pactado en las condiciones particulares.

En este caso, tendrías que entregar los documentos que te solicitemos durante la atención del siniestro. No olvides que antes de que se proceda al pago de la indemnización, debes levantar cualquier carga o gravamen que pese sobre el auto que de algún modo limite o restrinja su libre transferencia.

Recuerda que de ocurrir cualquier siniestro que esté amparado en tu póliza tú debes asumir el pago del deducible, según figura también en las condiciones particulares.

4.3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL SINIESTRO

¿Cuál es el procedimiento de atención cuando tengo un siniestro?

Primero deberás reportarlo apenas ocurra al teléfono 415-1515. En caso te encuentres fuera de Lima, deberás marcar 01 4151515.

- De ser necesario, y si corresponde, uno de nuestros asesores irá al lugar del siniestro.
- Al siguiente día útil de ocurrido, un ejecutivo de siniestros analizará el caso y podrá declarar que está:
 - EN EVALUACIÓN
 - APROBADO
 - RECHAZADO
- Debes informarnos del ingreso de tu vehículo al taller, llamando al (01) 513-5000.
- El taller elaborará el presupuesto de reparación en aproximadamente 24 horas (1 día útil) desde que tu auto ingresa al taller.
- El perito aprobará el presupuesto dentro de las 48 horas (2 días útiles) de ingresado tu vehículo en el taller. Este tiempo será mayor en caso que el auto ingrese el fin de semana.
- El taller iniciará la reparación de tu auto indicando el tiempo aproximado que le tomará repararlo.
- Una vez hecha la reparación, para poder retirar tu vehículo deberás pagar el deducible en nuestras oficinas o en el taller.
- Finalmente, podrás recoger tu auto del taller.

¿Cuáles son las funciones del Asesor en Accidentes?

Las funciones del asesor en accidentes son:

- Asistirte en el lugar del accidente o robo y asesorarte en los trámites administrativos y policiales que necesites hacer.
- Elaborar el reporte de daños de tu vehículo y de los terceros.
- Acompañarte al dosaje etílico.
- Acompañarte a la clínica, si requieres de asistencia médica.

Si necesitas más detalles, revisa por favor la información de este servicio en nuestra página web www.pacificoseguros.com

¿Cuál es el plazo para la aprobación de cobertura?

Usualmente nuestro ejecutivo aprueba la cobertura dentro de las 48 horas de haber recibido el reporte del siniestro. Es importante que tengas en cuenta que éste ingresa al sistema el siguiente día útil de haber ocurrido. Sin embargo, el tiempo podrá ser mayor si faltara información y/o documentos que permitan concluir el análisis. Si esto sucediera, el ejecutivo se comunicará contigo para solicitar dicha información y/o documentación adicional.

¿Por qué me rechazarían un siniestro?

Si el hecho o siniestro, está contemplado en las exclusiones o motivos que tu póliza establece como razones válidas de rechazo. Un rechazo puede generarse por los siguientes motivos:

- Aplicación de exclusiones (detalladas en tu contrato de seguro).

- Incumplimiento de cargas u obligaciones de la póliza.
- No encontrarte al día en tus pagos.
- Fraude.
- **Otros motivos que se indiquen en el contrato de la póliza que adquiriste.**

¿Qué pasa si me choca un vehículo sin seguro?

Si chocas con un vehículo que no cuenta con un seguro, podrás hacer uso de tu seguro para reparar los daños de tu auto previo pago de un deducible. En caso de que seas responsable del accidente, tu seguro también cubrirá los daños del tercero. Recuerda que si decides hacer uso del seguro, debes abstenerte de llegar a cualquier acuerdo con la otra parte. Asimismo, en Pacífico nos reservamos el derecho de reclamar contra el tercero en caso éste tenga la culpa.

¿Cómo puedo saber en qué situación está mi siniestro?

Puedes llamar a nuestro Call Center de Siniestros Vehiculares al teléfono 513-5000, teniendo a la mano el número de tu siniestro, póliza o placa de tu vehículo asegurado.

4.4. CONVENIO GOLPE POR GOLPE

¿Cómo funciona el convenio Golpe por Golpe?

Es un acuerdo al que llegan las Compañías de Seguros, en el que cada una asume los daños de su respectivo asegurado siempre y cuando ambas coberturas hayan sido aprobadas.

De no ser responsable del siniestro: si no fuiste el responsable, y el tercero asume su responsabilidad, estarás exonerado del pago del deducible siempre y cuando se apruebe la cobertura del tercero en su compañía de seguros. Si la cobertura del tercero no es aprobada, tendrás que pagar un deducible para la reparación de tu vehículo.

De ser responsable del siniestro: Si tú eres responsable solo tienes que aceptar tu responsabilidad y pagar tu deducible. No el del otro. Si no deseas internar tu auto en taller, debes hacer uso de tu póliza para que tu cobertura se apruebe y que aplique el convenio.

¿Quién me informará si el convenio procede a mi favor?

El ejecutivo de Pacífico encargado de tu siniestro, es quien te informará sobre el estado del convenio.

¿Cuántos días debo esperar para la confirmación de mi convenio?

No hay un plazo definido, sin embargo, el ejecutivo de siniestros se encargará de realizar el seguimiento correspondiente para solucionarlo lo más pronto posible. La confirmación de la exoneración del deducible al taller, no se realizará hasta que se confirme el convenio con la compañía de seguros del otro vehículo que intervino en el siniestro.

4.5. TALLERES / VIDRIERÍAS

¿Cuál es el procedimiento para aprobar el presupuesto para reparar mi auto?

El procedimiento es el siguiente:

- Debes ingresar tu vehículo al taller de tu preferencia.
- Informarnos dónde se encuentra internado tu auto llamando al (01) 513-5000.
- El taller elaborará el presupuesto en aproximadamente 24 horas (1 día útil) desde que tu vehículo ingresa al taller.
- El perito revisará el presupuesto elaborado por el taller y dará la aprobación según el estado de la cobertura del siniestro.

¿Cuánto demorará el perito en revisar mi presupuesto?

La visita de nuestro perito se realizará dentro de las 48 horas (2 días útiles) de internado tu auto en el taller.

Este tiempo será mayor en caso que ingrese al taller el fin de semana. Cabe resaltar que el perito puede ir a revisar el presupuesto siempre y cuando el taller ya lo tenga listo.

¿Cuánto demorará mi reparación?

El tiempo de reparación varía en función de la marca del vehículo, modelo o el tipo de arreglo que se tenga que realizar. En Pacífico te brindaremos una fecha estimada, pero recuerda que la fecha de término de la reparación solo podrá ser definida por el taller.

¿Cuánto se demoran en llegar los repuestos?

No podemos darte un tiempo definido porque depende del tipo de repuesto, marca del vehículo, modelo, si es una importación aérea, entre otros factores.

¿A qué taller puedo llevar mi vehículo?

Puedes encontrar la relación de talleres preferentes y afiliados haciendo click [aquí](#).

¿En qué vidriería puedo atenderme?

Puedes encontrar la relación de vidrierías haciendo click [aquí](#).

4.6. AUTO DE REEMPLAZO

¿Cómo solicito mi auto de reemplazo?

El auto de reemplazo se solicita una vez que hayas ingresado tu vehículo al taller, llamando al 5135000. El tiempo que contarás con el auto de reemplazo, depende de las condiciones de tu póliza.

Además, recuerda que deberás pagar un deducible para poder acceder a este servicio.

¿Puedo ampliar mi reserva de auto de reemplazo?

En caso cuentes con días disponibles dentro de la vigencia de tu póliza, podemos ampliar el tiempo para que puedas seguir usándolo.

¿Cuál es el costo y por cuántos días extra puedo solicitar el auto de reemplazo?

Eso depende de lo que tu póliza indique, además puedes consultarlo con tu ejecutivo de siniestro.

¿Por qué debo pagar una garantía?

Porque es un requisito establecido por los proveedores del auto de reemplazo. Recuerda que son empresas externas a Pacífico y por ello no podemos intervenir en sus políticas.

¿En cuánto tiempo se realizará la entrega del vehículo de reemplazo?

Al realizar la solicitud del auto de reemplazo, se te asignará un proveedor que se contactará contigo para coordinar. La entrega del vehículo de reemplazo, se realizará en función a la disponibilidad del proveedor.

¿Cuál es el número de contacto del proveedor?

Contamos con 2 proveedores para el servicio de auto de reemplazo:

Localiza Rent a Car: 488-8400

Dollar Rent a Car: 444-3050

4.7. INDEMNIZACIONES

4.7.1. ASEGURADOS

¿Cómo sé cuándo recoger mi cheque?

Una vez aprobada la indemnización, nuestro ejecutivo se comunicará contigo para brindarte una fecha aproximada de la emisión del cheque. Una vez transcurrido el tiempo indicado, comunícate al (01)513-5000, para reconfirmar si tu cheque ya ha sido emitido y si puedes recogerlo.

¿Dónde debo recoger mi cheque?

Puedes recogerlo en la torre de Pacífico ubicada en Avenida Juan de Arona 830 - San Isidro, en plataforma del primer piso, módulo 2.

En el caso de provincias, puedes hacerlo en la oficina en la que tramitaste el pago.

¿Cuáles son las formas en las que Pacífico puede indemnizar el siniestro en caso de choque, incendio, despiste y robo parcial?

En Pacífico podemos optar por cualquiera de los siguientes procedimientos:

- Pagando la SUMA ASEGURADA establecida en las CONDICIONES PARTICULARES de tu póliza siendo este el límite máximo de indemnización.

- Reparando o reemplazando las partes dañadas de tu auto con otras de la misma especie y calidad en el taller preferente o afiliado que elijas.

De ocurrir cualquier siniestro amparado en tu póliza, tendrás que asumir el pago del DEDUCIBLE que corresponda según lo que acordaste (Condiciones Particulares).

En caso de PÉRDIDA TOTAL, en Pacífico podremos optar libremente por reparar tu auto o

declararlo en PÉRDIDA TOTAL. Si se diera este último caso, deberás transferir la propiedad del vehículo o los restos del mismo a nombre de Pacífico. Esta transferencia, busca respetar el objetivo principal del seguro que consiste en dejarte en similares condiciones a las que tuviste antes de ocurrido el siniestro. Si la propiedad de los restos no fuese cedida, este principio no se cumpliría ya que los mismos tienen valor económico.

¿Cuáles son las formas en las que Pacífico puede indemnizar un siniestro?

Para indemnizar un siniestro, en Pacífico podemos optar por cualquiera de los siguientes procedimientos:

- Reparación del vehículo: podremos cancelar el importe correspondiente por la reparación del vehículo asegurado al taller preferente o afiliado que elijas.
- Reposición del vehículo: en caso de pérdida total, podremos reponer el vehículo con otro de la misma marca, clase, año, en similares condiciones.
- Indemnización económica: en caso de pérdida parcial, te indemnizaremos directamente por el importe correspondiente por los daños o pérdidas del vehículo. En caso de pérdida total, podremos indemnizarlo por el valor y forma indicada en la póliza hasta el límite máximo de la suma asegurada.

Para poder ser indemnizado en los casos de pérdida total, deberás transferir la propiedad del vehículo o los restos del mismo a nombre de Pacífico.

4.7.2.TERCEROS

¿Cómo sabe EL TERCERO cuándo debe recoger su cheque de indemnización?

Una vez aprobada la indemnización, el ejecutivo le indicará al tercero una fecha aproximada de la emisión del cheque. Transcurrido el tiempo correspondiente, el tercero debe comunicarse al 513-5000 opción 2 – 1 (si está en provincia deberá marcar el 01 adelante), para poder confirmarle si su cheque ya ha sido emitido y si puede recogerlo.

¿Dónde debe recoger su cheque?

Puede recogerlo en la torre de Pacífico ubicada en Avenida Juan de Arona 830 - San Isidro o en plataforma del primer piso, módulo 2. En los casos en los que el abogado del asegurado haya intervenido, el cheque será entregado directamente por el abogado.

¿Se pueden brindar los datos del asegurado al TERCERO?

De ninguna manera. La información de los asegurados es confidencial y se encuentra protegida por la Ley General de Protección de Datos.