

AUTOS



Carro de  
Reemplazo



Estas son algunas de las preguntas más frecuentes sobre la cobertura carro de reemplazo

1

¿Cómo operaría la cobertura de gastos de transportes por daños y por hurto, como complemento del carro de reemplazo, un cliente puede tener carro de reemplazo y tener cobertura de gastos de transporte?

- Una póliza puede tener la cobertura de carro de reemplazo y cualquiera de las coberturas de gastos de transporte existente (Suma diaria de \$40.000 o suma diaria de \$ 80.000 o suma única de \$100.000 o suma única de \$ 200.000 según el plan). En caso de un siniestro en el que apliquen estas coberturas el cliente tendrá la posibilidad de recibir los dos.

## Ejemplo:

Un cliente que tenga opción de gastos de transporte daños \$ 40.000 y carro de reemplazo y llegará a tener una pérdida total daños, al momento de la indemnización le entregarían un carro de reemplazo por 20 días máximo y le indemnizarían \$ 40.000 diarios hasta el día en que se indemnice la pérdida total con un máximo de 30 días.



**La suma diaria de gastos de transporte de \$40.000 y \$80.000 diarios solo aplica en caso de pérdida total.** Para la cobertura de pérdida parcial daños solo aplica el carro de reemplazo, o si fue contratado, los gastos de transporte de suma única de \$100.000 o \$200.000.

2

¿En qué eventos cubre el carro de reemplazo?

- Cubre en caso de pérdida por daños o hurto, según lo que hayas contratado. SURA te entregará un carro, de la marca y línea definido por SURA. Podrás usarlo desde el día que ingresa el carro a reparación en el taller, hasta cuando el carro se encuentre totalmente reparado y máximo hasta los días contratados en la póliza.

### 3

#### ¿En qué ciudades puedo contratar esta cobertura?

- Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Pereira, Pasto\*, Popayán\*, Rionegro, Santa Marta, Villavicencio y municipios cercanos que validará el cotizador al momento de expedir. En Cúcuta, Montería y Santa Marta con Localiza como proveedor y en Sincelejo con traslado programado.

\*La agencia CONFIAR SOLUCIONES es el proveedor en la ciudad de Pasto.  
La agencia SMI LOGISTICA es el proveedor de la ciudad de Popayán.

En caso de que el cliente no maneje tarjeta de crédito, con estos proveedores, debe dejar un depósito de \$812.000 IVA incluido, reembolsables si el carro se devuelve en las mismas condiciones.

\*Para el proveedor en la ciudad de Neiva, la Tarjeta de crédito es por \$1 SMMLV y el Seguro todo riesgo diario \$9.520 con IVA incluido.



Cuando el carro de reemplazo deba entregarse en Armenia, Montenegro, Calarca, Quimbaya o Cartago, el asegurado no tendrá que desplazarse para recoger el carro en otra ciudad; Suramericana le informará a la empresa prestadora del servicio la dirección del asegurado en la que debe hacerse la entrega, dirección que deberá estar siempre dentro de la zona metropolitana de las ciudades mencionadas.

### 4

#### ¿Cuántos días se presta el carro de reemplazo?

- Tendrá derecho desde el día que ingresa el carro a reparación en el taller, hasta cuando el carro se encuentre totalmente reparado y máximo hasta los días contratados así:

	Para eventos de Pérdida <b>Parcial</b> Daños o Hurto la cobertura será <b>por</b>	Para eventos de Pérdida <b>Total</b> Daños o Hurto la cobertura será <b>por</b>
Plan Auto Global	20 días	20 días
Plan Auto clásico	16 días	20 días

- Al momento de realizar la apertura del contrato para la entrega del carro, se le informará al asegurado la hora y fecha máxima de devolución del mismo.
- La autorización de préstamo del carro tiene una vigencia válida de 15 días calendario a partir de la fecha de aviso y puede variar de acuerdo con el análisis del reclamo realizado por SEGUROS SURA.
- Los plazos mencionados empezarán a correr desde la fecha de entrega de los carros de reemplazo.

- Si el usuario desea tomar más días, puede hacerlo con una tarifa especial contratada con la empresa de arrendamiento.
- El carro de reemplazo no tendrá restricción de Pico y Placa el día de su entrega al usuario.

## 5 ¿Qué tipo de carros son entregados?

- **Los carros disponibles son:** Chevrolet Aveo, Renault Sandero, Chevrolet SAIL, Renault Logan mecánicos o similares.
- Si el carro asegurado es automático y la póliza dispone de un amparo para pérdidas parciales de 16 días o más, se le presta un carro automático tipo Renault Sandero Automático. Si la póliza tiene 10 días o menos, se le presta uno mecánico.

## 6 ¿Qué debe hacer un cliente para retirar la cobertura de carro de reemplazo de su póliza?

- Esta cobertura es una mejora del producto, el objetivo es brindarle un mejor servicio a nuestros clientes al momento de un siniestro, es implícita en Plan Auto Global, es decir que hace parte de las coberturas de la póliza. En Plan Autos Clásico la cobertura es opcional y se puede retirar en cualquier momento.

## 7 ¿Qué pasa en caso de siniestro en el carro de reemplazo?

- En caso de siniestro del carro de reemplazo el asegurado/usuario tendrá una participación obligatoria es el valor de la reparación del carro de reemplazo o el valor de las partes hurtadas del mismo, hasta un máximo de \$833.000 IVA incluido\*.



### No obstante lo anterior, no habrá lugar al pago de la participación obligatoria anterior cuando:

Si el Asegurado y/o usuario ha pagado desde el inicio del contrato **\$19.040 IVA incluido** diarios por cada uno de los días que tenga en uso y goce del carro de reemplazo, independientemente de que sean o no de aquellos días a que tiene derecho como beneficiario del servicio "carro de reemplazo". En este caso el asegurado y/o usuario quedará exonerado de la congelación de un monto de la tarjeta de crédito que presente al recibir el carro de reemplazo.



## Ejemplo

**Días que llevaba el asegurado con el carro de reemplazo:** 10

**Tipo de siniestro:** Pérdida parcial daños

**Valor del siniestro:** \$2.000.000

**Medio de pago del asegurado:** Tarjeta de crédito

En este caso **el asegurado debe pagar un valor de siniestro de \$833.000 IVA incluido**, los cuales son descontables de su tarjeta de crédito.

Si el medio de pago del cliente no fue con tarjeta de crédito sino con pago de **\$19.040 IVA incluido**, el asegurado sólo paga **\$190.400 correspondientes a los 10 días que llevaba con el carro**.

8

¿Debo dejar algún valor en el momento del préstamo?

- Deberá congelar un monto en la tarjeta de crédito de **\$833.000 IVA incluido**. En caso que no se desee congelar el cupo de la tarjeta de crédito, el usuario tiene la opción de cancelar **\$19.040 IVA incluido** por cada uno de los días que tenga en uso y goce del carro de reemplazo, independientemente de que sean o no de aquellos días a que tiene derecho como beneficiario del servicio, este valor no es reembolsable.

9

¿En qué estado recibe el usuario el carro de reemplazo?

- El carro de reemplazo será entregado al usuario lavado y con el tanque lleno. Se otorga el servicio sin limite de kilometraje dentro del territorio Nacional.

10

¿Al momento de regresar el carro de reemplazo que debo tener en cuenta?

- Si el usuario entrega el carro de reemplazo en una agencia diferente a la que lo recibió, deberá pagar un recargo así:
  - En caso de restituirlo en una agencia de otra ciudad se cobrará, como tarifa adicional, novecientos ochenta pesos (\$980) más IVA por cada uno de los kilómetros de distancia que haya entre la ciudad de entrega y la de restitución.
  - En caso de restituirlo en la misma ciudad de entrega pero en una agencia Aeropuerto no se cobrará.



El usuario deberá regresar el carro de reemplazo lavado.  
El usuario deberá regresar el carro de reemplazo con tanque de combustible lleno.

10

## ¿En qué ciudades se tiene agencia?

- El carro de reemplazo será entregado al usuario lavado y con el tanque lleno. Se otorga el servicio sin límite de kilometraje dentro del territorio Nacional.

Nombre	Dirección
Localiza Medellín 1	Carrera 48 B No 4 sur 15
Localiza Cali 1	Carrera 6 – Norte 23N - 16
Localiza Cali 2	Aeropuerto Alfonso B. Aragon– Lleg. Nac. - Palmira
Localiza Bogotá 1	Cra 63 No. 17-91 Zona Industrial
Localiza Bogotá 2	AV CLL 26 # 106–28 Terminal Puente Aéreo
Localiza Bogotá 3	Calle 72 N 20b-59
Localiza Bogotá 4	Carrera 58 # 127-29 – Local 240
Localiza Barranquilla 1	Centro - Barranquilla via 40 número 76-63
Localiza Barranquilla 2	Aeropuerto Ernesto Cortissoz l 15 – primer piso
Localiza Bucaramanga 1	Cra 27 # 36 70 local 126. Ed Suramericana
Localiza Pereira 1	Avenida 30 de agosto # 27-31
Localiza Aeropuerto JMC	Llegadas Internacionales Local 10 Rionegro
Localiza Cartagena 1	Carrera 3 # 70 - 122 Crespo
Localiza Ibagué	AV. Ambala calle 69 N° 80/90 Local N° 111
Localiza Villavicencio	Cra 40 ClL 15, C.C.Llanocentro Local No. 05 Sótano 1
Localiza Manizales	Cra 23 65-11 Barrio Laureles Local 311 C.C. Cable Plaza
AOA Neiva	Cra 7 Sur N. 3a – 169 LOCAL 104 C.C. Murano
Agencia SMI Popayán	Calle 17 No 2N - 19 - frente al colegio Inem
Confiar Soluciones Pasto	Calle 19 No 30-80 L 3 - Barrio Las Cuadras

