



## ¿QUÉ HACER EN CASO DE ACCIDENTE O ROBO DE AUTOMOVILES?

### Todo siniestro debe reportarse en México a Mapfre e inicialmente evaluarse por la aseguradora antes de salir de México.

1. Le recomendamos mantener la calma y no se retire del lugar del accidente.
2. No haga arreglos personales o firme actas de convenio, ni acepte responsabilidad alguna ante terceros, deje que la compañía se haga cargo del siniestro.
3. Los centros de servicio funcionan las 24 horas y los 365 días del año. Con su póliza a la mano, por favor comuníquese de inmediato a la cabina central de Siniestros Autos Turistas en México. **Los reclamos se podrían negar si no se reportan en México. Los siguientes números de Teléfonos son Mexicanos y Solo para reporte de Siniestros (especifique que se trata de una Póliza Turista):**

**800-026-6358, 800-026-6551 ó (55)5950-2108**

**IMPORTANTE: Si la llamada no funciona desde su celular, llame desde un teléfono de casa o negocio en México o marcando larga distancia internacional desde su celular al 01152(55)5950-2108.**

4. Solicite al ajustador en el lugar que lo atienda el número de REPORTE de su llamada. Con este número podremos darle seguimiento a la atención de su reclamación.

## PASOS ADICIONALES A SEGUIR PRESENTANDO UN SINIESTRO DE AUTO TURISTAS

(Con el ajustador presente)

### POR PARTE DEL AJUSTADOR

- Elaboración de Aviso de Accidente, el cual se llena y se firma primero por el asegurado y después por el ajustador.
- Elaboración de Volante de Admisión, donde se describen los daños al vehículo a causa del accidente, el asegurado y el ajustador firman este documento y se entrega el Original al Asegurado. (Salvo en el caso de Robo, u otros casos como en solo Daños a Terceros).
- El ajustador tomará Fotografías del accidente y calcará el número de serie del vehículo asegurado. (Salvo en el caso de Robo, u otros casos como en solo Daños a Terceros).
- En caso de que el Asegurado requiera acudir a Tránsito, un ajustador le acompañará.
- El ajustador apartará una cita para la Valuación de daños en nuestros centros de valuación o talleres de apoyo.

### POR PARTE DEL ASEGURADO

- Informar al ajustador sobre la forma y los detalles del accidente, escribiendo un resumen en el Aviso de Accidente.
- El ajustador le informará si es necesario, Acudir a Tránsito y/o Liberar el vehículo, según el caso. Si el tránsito decide que el asegurado es el afectado (no tuvo la culpa), puede ser necesario realizar un Levantamiento de querrela contra el presunto responsable.
- Presentar la Documentación que el ajustador le solicite, según el tipo de accidente. (Por ejemplo póliza, registro, licencia del conductor, permiso de importación temporal del vehículo, identificación que compruebe la residencia o ciudadanía Americana del asegurado, etc.).
- Acudir a la cita para Valuación de los daños.
- Seleccionar una Agencia o Taller de apoyo autorizado de la compañía para Reparar los daños de su vehículo.
- Pago del Deducible respectivo por cobertura de Daños Materiales o Robo Total según corresponda. El ajustador le podrá indicar en que oficinas puede pagar dicho deducible, y aclarar cualquier otra duda que usted tenga sobre el trámite de su accidente.

**Nota** - Pueden variar algunos de estos pasos dependiendo el tipo de accidente.

## NOTAS IMPORTANTES

Mantenga la póliza en su poder a toda hora. Es su obligación dar aviso de su siniestro a la compañía aseguradora; y a las autoridades cuando ocurre el accidente en un lugar público. Obtenga su número de reporte, copia del aviso de accidente del ajustador y de las autoridades según el caso, antes de regresar a los Estados Unidos, de otra manera la compañía aseguradora tiene derecho a negar su reclamación. **Las valuaciones por daños se harán en México; Las valuaciones en los EUA, se harán salvo común acuerdo por escrito con la aseguradora.**

## SEGUIMIENTO DE SINIESTROS

Para el seguimiento y/o aclaraciones posteriores a su reclamación, favor de contactarse a la oficina de Siniestros Autos Turista:

**Si el vehículo se está reparando en E.U.A., llame a los teléfonos desde E.U.A.: (866) 351-2548 ó al (480) 553-6942**

**Si el vehículo está siendo reparado en México:**

- **Si usted se encuentra en E.U.A. llame al número 866-344-4911 ext. 7452**
- **Si usted se encuentra en México llame al 800-837-3922 ó al (55) 5230-7000 ext. 7452**

A su regreso a los Estados Unidos, llámenos con sus quejas, comentarios y sugerencias al teléfono: (972) 717-4959