

COVID-19
**PREGUNTAS
*FRECUENTES***

MOVILIDAD

Ahora en los Centros de Servicio Autos SURA te acompañamos desde tu casa con servicios virtuales.

Además, teniendo en cuenta que tu vehículo podrá estar parqueado más tiempo del habitual por la cuarentena, nosotros te acompañaremos dándote recomendaciones para el cuidado del vehículo a través de una llamada, te contactaremos para ofrecerte un servicio guiado de cuidados para esta época de cuarentena con el fin de prevenir daños mayores. Por medio de la videollamada te guiamos sobre los mecanismos que debe implementar en el cuidado de tu vehículo.

Si no nos hemos comunicado contigo, y quieres solicitar este servicio, puedes agendarlo en nuestra Línea de Atención #888 opción 2-2-1.

¿DESDE Y HASTA CUÁNDO ESTARÁN CERRADOS LOS CENTROS DE SERVICIO AUTOS SURA?

Pensando en la seguridad de las personas, los centros de Servicios SURA fueron cerrados desde el 19 de marzo de 2020, hasta nuevo aviso. La apertura estará alineada con las orientaciones de las autoridades competentes.

¿SI LOS CENTROS DE SERVICIO AUTOS SURA ESTÁN CERRADOS, CÓMO HAGO LA INSPECCIÓN DE MI AUTO, MOTO O BICI SI QUIERO ASEGURARLO?

Si quieres asegurar tu carro, moto o bici, puedes hacer la inspección virtual comunicándote a nuestras líneas de atención, donde te agendarán una cita para la inspección:

- #888 opción: 2 → 2 → 1
- 01 8000 518 888

Para realizar este servicio desde casa, solo debes tener en cuenta lo siguiente:

- Buena iluminación.
- Aplicación de WhatsApp descargada y tener el vehículo en un sitio con buena conexión a internet.

Horario de atención virtual:

- Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:30 p.m
- Sábados: 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

¿SI LOS CENTROS DE SERVICIO AUTOS SURA ESTÁN CERRADOS,



CÓMO PUEDO HACER REVISIÓN PREVENTIVA DE MOTOS O AUTOS?



Puedes agendar tu cita de revisión virtual comunicándote a nuestras líneas de atención:

- #888 opción: 2 → 2 → 1
- 01 8000 518 888

Accede a la revisión virtual preventiva sin costo donde uno de nuestros expertos te ayudará a evaluar por medio de una llamada por WhatsApp los principales sistemas de tu auto o moto:

- Revisión de posición de manejo: cinturón de seguridad, altura de la silla, distancia del timón, entre otros.
- Revisión de niveles y luces
- Revisión de llantas y frenos
- Revisión de fugas, plumillas
- Revisión de kit de carretera y documentos al día.

Para realizar estos servicios desde casa, solo debes tener en cuenta lo siguiente:

- Buena iluminación.
- Aplicación de Whatsapp descargada
- Tener el vehículo en un sitio con buena conexión a internet.
- Agua para los niveles.
- Toalla de papel o de tela para limpiar las superficies y la varilla medidora de aceite.
- Tener el vehículo apagado una hora antes de la revisión.
- Aplica para clientes del Plan Auto Global, Plan Conduce Mejor, Plan Auto Clásico y Plan Motos.

Horario de atención virtual:

- Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:30 p.m
- Sábados: 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

¿SI LOS CENTROS DE SERVICIO AUTOS SURA ESTÁN CERRADOS, CÓMO PUEDO HACER REVISIÓN DE MI BICI?

Puedes agendar tu cita de revisión virtual comunicándote a nuestras líneas de atención

- #888 opción: 2 → 2 → 1
- 01 8000 518 888

Asegúrate de vivir



Uno de nuestros expertos evaluará los principales sistemas de tu bici como: revisión de kit de arrastre, estado de pacha y cadena, accionamiento de cambios y frenos.

Para realizar estos servicios desde casa, solo debes tener en cuenta lo siguiente:

- Buena iluminación.
- Aplicación de WhatsApp descargada
- Tener el vehículo en un sitio con buena conexión a internet.
- Tener la factura de compra o valoración de la bicicleta.
- Aplica para clientes del Plan Bici de SURA.

Horario de atención virtual:

- Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:30 p.m
- Sábados: 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

¿SI LOS CENTROS DE SERVICIO AUTOS SURA ESTÁN CERRADOS, CÓMO PUEDO ACCEDER A LA REVISIÓN DE EXPERTO PARA MOTOS O AUTOS?

Si tienes alguna anomalía en tu vehículo, como problemas mecánicos y eléctricos, comunícate con nosotros para agendar una revisión virtual con uno de nuestros expertos:

- #888 opción: 2 → 2 → 1
- 01 8000 518 888

Para realizar este servicio desde casa, solo debes tener en cuenta lo siguiente:

- Buena iluminación.
- Aplicación de WhatsApp descargada
- Tener el vehículo en un sitio con buena conexión a internet.
- Tener la factura de compra o valoración de la bicicleta.
- Aplica para clientes del Plan Auto Global, Plan Conduce Mejor, Plan Auto Clásico y Plan Motos.

En caso de no tener una solución inmediata o que se comprometa por temas técnicos tu seguridad, se podrá coordinar servicio de carro taller y/o programar posterior a la cuarentena el servicio de recogida para llevarlo a un taller autorizado o a los centros de servicio del país.

¿PUEDO ACCEDER A SERVICIOS COMO PERITAJE COMERCIAL, BALANCEO O ALINEACIÓN?

Los servicios como peritaje comercial, balanceo y alineación no están disponibles temporalmente, hasta nuevo aviso.



¿QUÉ SUCEDERÁ CON MI VEHÍCULO SI ESTÁ SIENDO REPARADO EN UN TALLER ALIADO?

Si tu vehículo está siendo reparado en uno de nuestros talleres aliados, te estaremos contactando para comunicarte que tu vehículo estará protegido en el taller, hasta tanto se levante la medida para culminar el proceso de reparación lo más pronto posible. Una vez se levante la contingencia, nos estaremos comunicando contigo. Si tu vehículo está pendiente por ingreso a taller, debemos esperar que se supere la emergencia nacional para recibirlo.

¿PUEDO SOLICITAR SERVICIOS DE ASISTENCIA SI ME CHOCO O ME VARO?

Si te chocas o te varas al salir en tu carro o tu moto bajo las excepciones permitidas por el Gobierno Nacional, ten en cuenta lavar tus manos y evitar contacto cercano cuando recibas la asistencia. Nuestros prestadores también están tomando todas las medidas de precaución. Recuerda que también puedes reportar que te chocaste o te varaste, a través de nuestra App Seguros SURA.

Acogiendo las restricciones decretadas por el Gobierno Nacional, y sabiendo que estas medidas son para el cuidado de todos, solo prestaremos servicios de asistencia dentro de las excepciones permitidas.

En caso de que recibas asistencia, recuerda tener en cuenta las recomendaciones de lavado de manos y evitar contacto cercano. Nuestros prestadores también están tomando todas las medidas de precaución.

¿CÓMO SE HACE EL ENVÍO DE DOCUMENTOS PARA UNA RECLAMACIÓN?

Si tienes una **reclamación**, la puedes seguir reportando en la línea de atención al #888 o al 01 8000 518 888.

Si necesitas enviar documentos de una reclamación en proceso, te orientaremos a través de la línea de atención para que los mandes por correo electrónico o indicarte qué hacer si se necesitan en formato original.

¿QUÉ PUEDO HACER SI TENGO UN CARRO DE REEMPLAZO Y NO ALCANCÉ A ENTREGARLO?

Queremos darte la tranquilidad de que podrás seguir usando tu carro de reemplazo por el tiempo de la cuarentena nacional sin que se te genere cobro adicional. Además, los días que



te autorizamos inicialmente, se mantendrán congelados desde el momento en que iniciaron las restricciones de aislamiento de cada ciudad y hasta la fecha en que la medida sea levantada por el Gobierno Nacional.

LUEGO DE FINALIZAR LA CONTINGENCIA, ¿DÓNDE DEBO REALIZAR LA ENTREGA DEL CARRO DE REEMPLAZO?

Una vez finalizada la cuarentena nacional y hayas utilizado la totalidad de los días que te autorizamos de tu carro de reemplazo, debes devolverlo en cualquiera de las agencias de Localiza ubicadas en la misma ciudad donde lo tomaste. Si deseas usarlo por un tiempo adicional, podrás acceder a las tarifas preferenciales que Localiza tiene para ti por ser un asegurado de SURA.

SI TENGO UN CARRO DE REEMPLAZO Y ME INMOVILIZARON EL VEHÍCULO, ¿SURA ME AYUDA RECUPERANDO EL VEHÍCULO?

Durante la cuarentena, solo debes movilizarte dentro de las excepciones permitidas en el carro de reemplazo. En caso de que te lo inmovilicen por algún incumplimiento a las excepciones permitidas, ni SURA ni Localiza nos podemos responsabilizar de las sanciones impuestas. Tú deberás asumir los trámites necesarios y los costos asociados.

¿QUÉ SUCEDERÁ CON EL TRÁMITE DE LA PÉRDIDA TOTAL DE MI CARRO?

De acuerdo con las medidas decretadas por el Gobierno Nacional para el cuidado de todos, nuestros aliados y proveedores no pueden continuar con su operación, y por esto el trámite aún no ha sido radicado ante la Secretaria de Movilidad en la cual se encuentra matriculado el automotor debido a que los entes públicos han cerrado sus operaciones hasta tanto se levanten las medidas de contingencia. Queremos darte tranquilidad con tu proceso y contarte que nos encontramos realizando seguimiento a tu caso.

¿CÓMO FUNCIONA EL BENEFICIO DE LA DEVOLUCIÓN PARCIAL SOBRE EL VALOR DE LA PRIMA MENSUAL DE ABRIL DE LAS PÓLIZAS INDIVIDUALES DE MOVILIDAD?

Sabemos que el mundo está cambiando y con él tus formas de moverte. Es por esto que queremos ofrecerte una opción que te permitirá recibir en el mes de mayo, una devolución parcial sobre el valor de la prima mensual del mes de abril de tu póliza individual de Movilidad. Lo anterior, teniendo en cuenta las restricciones decretadas por el Gobierno Nacional que impactan la Movilidad. Para conocer toda la información de este beneficio, haz clic [aquí](#).



Aplica solo para pólizas individuales de Movilidad en los planes Autos Global, Clásico, Básico, Utilitarios y Pesados y Plan Motos.



Asegúrate de vivir

