

Protocolo en caso de siniestro

El siguiente protocolo tiene por **objetivo informar a nuestros clientes, las obligaciones y responsabilidades que deben adoptar al momento de producirse un robo o siniestro con daños al vehículo asegurado y/o a terceros**, es decir, cualquier tipo de accidente de tránsito en que esté involucrado el vehículo arrendado a **Gama Mobility** con otros vehículos, bienes de propiedad pública o privada y/o personas.



Estamos para apoyarte
en todo momento.

Seguir **cada etapa** de este
protocolo nos permite
gestionar tu caso
de forma más **rápida, eficiente**
y con la información necesaria
para brindarte la mejor atención.



Contenido

I

Aviso de robo

Pág. 04

1. ¿Qué hacer en caso de robo del vehículo?
2. ¿Cuál es el propósito del aviso inmediato del robo del vehículo?
3. ¿En qué consiste el aviso del robo web?

II

Declaración de siniestro y envío de documentación

Pág. 07

1. ¿Cuál es el plazo para realizar la declaración?
2. ¿Qué hacer en caso de siniestro?
3. ¿Cómo declaro un siniestro?
4. Etapas de declaración web
5. Definiciones de los estados de siniestro
6. Información que debe disponer para completar en el formulario web
7. Documentos obligatorios
8. Documentación Adicional según el Tipo de Siniestro

III

¿Qué hacer en caso de terceros involucrados?

Pág. 14

1. Cobertura Disponible
2. Declarar Siempre
3. No Realice Acuerdos con Terceros
4. Atención de Terceros
5. ¿Recibió una Citación?
6. Información para Terceros Afectados

IV

¿Qué hacer en caso de Terceros involucrados?

Pág. 16

1. Tipo de póliza y cobertura
2. Casos de exclusión de cobertura
3. Asistencia en ruta



**Grúa y Asistencia
en Ruta 24/7**



+56 2 3278 5997



**Aviso de Robo
de Vehículo**



+56 2 2757 4450



**Declaración
de Siniestro**



siniestros@gamamobility.cl

I. Aviso de robo

¿Qué hacer en caso de robo del vehículo?

El cliente o responsable del vehículo debe realizar de forma **inmediata** la denuncia ante la unidad policial más cercana (PDI o Carabineros de Chile). También, deberá informar el hecho a **Gama Mobility** a través de nuestro **Portal de Siniestros**, utilizando la opción **“Aviso Robo Web”**.



Importante:

El único medio válido **para registrar un robo es a través del Aviso Robo Web**. Las llamadas telefónicas son únicamente de apoyo y orientación; no constituyen un aviso formal de robo.

Para que tu **aviso de robo sea válido** y podamos ayudarte de manera oportuna, siempre lleva a cabo estos dos pasos:

Emergencias
Gama Mobility 24/7

+56 2 2757 4450

**Realizar la denuncia
ante la unidad policial**

PDI o Carabineros de Chile

**Ingresar el aviso de
robo vía web**

Portal de Siniestros en
pss.gamamobility.cl

**Propósito del aviso
inmediato** del robo del
vehículo

1

Con el aviso de Robo se dará cumplimiento a las condiciones de cobertura de la póliza de seguros, el cual indica que el aviso de sustracción del Vehículo debe ser de manera inmediata.

2

Activar el protocolo de hallazgo y búsqueda de vehículos.



Importante:

El aviso a Gama Mobility debe realizarse de forma **inmediata**, al igual que la denuncia ante Carabineros o PDI. Un aviso tardío puede afectar la cobertura del seguro.

¿En qué consiste el aviso del robo web?

- 1 Consiste en completar un breve formulario de contacto, comenzando con hacer clic en el botón **“Aviso de Robo total del vehículo”**, luego de esto, se debe indicar la patente del vehículo y hacer clic en la lupa para que despliegue el formulario web con la información requerida a completar.
- 2 Al e-mail de contacto indicado en el formulario, le llegará una copia de la notificación del Robo del vehículo, a modo de respaldo.
- 3 Una vez que Gama Mobility recibe el aviso del robo del vehículo web se pondrá en contacto a la brevedad posible con el cliente y/o usuario para activar el protocolo de hallazgo y búsqueda del vehículo.



Importante:

- Este aviso de robo nos permitirá activar el servicio de hallazgo del vehículo y no corresponde a una declaración de siniestro, por tanto, deberá ingresar el siniestro de la manera habitual a través de nuestra plataforma.

Portal de Siniestros y Seguros / Aviso de robo

Aviso por robo
Ingresar la patente de tu vehículo, sin puntos ni guiones.

VLCG49

Datos del informante
Debe completar toda la información de manera obligatoria.

Nombre completo: JUAN SEGURA

Teléfono: +56 990000777

Correo electrónico: jsegura@gmail.com

¿Tiene GPS personal? ☐ Si ☒ No

Confirmar correo electrónico: jsegura@gmail.com

Observaciones: Unos individuos con armas me quitaron el vehículo afuera de mi domicilio ubicado en Vitacura a las 20:00 hrs.

Portal de Siniestros y Seguros / Aviso de robo

¿Estás seguro de continuar con el aviso de robo para la patente SBVH35?

Asegúrese de que los datos ingresados están correctos, se procederá a notificar el robo y no podrá deshacerlo.

Una vez finalizado el aviso de robo, recuerde que debe completar la declaración del siniestro. Si tiene una declaración en proceso ahora podrá completarla; si no, debe ingresar a nuestro portal de seguros y siniestros haciendo clic en la opción "Declaración de siniestro" o ingresando desde el link que recibirá en el correo electrónico una vez finalice el aviso de robo.

Volver a revisar Confirmar

Portal de Siniestros y Seguros / Aviso de robo

Se ha generado de forma exitosa la "Notificación de robo total de vehículo".

Recibirás un correo electrónico con copia del comprobante de la notificación.

Aceptar

II. Declaración de siniestro y envío de documentación

1. ¿Cuál es el **plazo para realizar la declaración**?

El plazo máximo para declarar los siniestros es de **2 días hábiles** desde la fecha de ocurrencia del siniestro. El link para adjuntar los documentos requeridos se bloqueará después de ese plazo.

En caso de **robo del vehículo**, el aviso debe ser de manera inmediata a través de nuestro portal de siniestros **aviso robo** o al teléfono de emergencias

Emergencias Gama Mobility 24/7 +56 2 2757 4450

2. ¿Qué hacer en caso de siniestro?

2.1 En caso de Robo Total.

El cliente o responsable del vehículo debe realizar de forma inmediata la denuncia ante la unidad policial más cercana (PDI y/o Carabineros), y la vez, dar aviso vía web o telefónica del suceso a Gama Mobility, a través de nuestro portal de siniestros **Aviso robo web** o llamar al teléfono de **Emergencias Gama Mobility 24/7** para recibir instrucciones de como realizar el aviso de robo vía web.

**Aviso de robo
website** 

**Emergencias
Gama Mobility 24/7
+56 2 2757 4450**

2.2 En caso de Robo Parcial.

2.2.1. El cliente o responsable del vehículo debe realizar de forma inmediata la denuncia ante la unidad policial más cercana (PDI y/o Carabineros).

2.2.2. Declarar el siniestro a través de nuestro **Portal de siniestros** en los plazos señalados en el punto N° 1.

2.3 Siniestros con Lesionados o Fallecidos.

2.3.1. Informar inmediatamente a Carabineros de Chile para que concurra al lugar del accidente y genere el parte policial correspondiente.

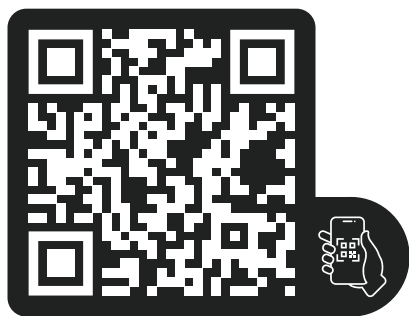
2.3.2. Declarar el siniestro a través de nuestro **Portal de siniestros**

2.4 Daños Materiales.

No deberá realizar la denuncia en Carabineros, bastando solamente una declaración jurada que deberá firmar y adjuntar cuando realice la declaración de siniestros a través de nuestro **Portal de siniestros**

3. Declarar siniestro

Declare su siniestro aquí:



Importante:

Los siniestros siempre deben ser declarados a Gama Mobility a través de su sitio web y no directamente a Reale (Aseguradora).

4. Etapas de declaración web



¿No recibiste los correos?

Escribe a:

siniestros@gamamobility.cl

Indica:

N° seguimiento

Patente

Correo correcto

4.1 Ingresar al portal de siniestros

4.2 Completar formulario de declaración siniestro web y adjuntar documentos/fotografías.

El formulario de declaración de siniestro consta de 6 etapas descritas en la página siguiente, las 5 primeras corresponden a completar el formulario web y en la etapa 6 podrá adjuntar la documentación requerida, o bien, podrá hacerlo con posterioridad.

Luego de grabar y enviar el formulario declaración web, el sistema le entregará un **número de seguimiento**.

El declarante del siniestro recibirá un correo electrónico **Asunto: "Adjuntar Documentos Siniestro"** con un link disponible para poder subir los documentos y fotografías pendientes.



Importante:

El plazo máximo para declarar los siniestros es de 2 días hábiles desde la fecha de ocurrencia del siniestro. El link para adjuntar los documentos requeridos se bloqueará en ese plazo.

4.3

Notificación y Seguimiento del Siniestro:

El Declarante podrá ingresar más de un correo en la pestaña "Datos del declarante" del formulario web, aquella(s) dirección(es) será(n) la(s) que recibirá(n) los emails de notificación y seguimiento del siniestro.

Recibirá las siguientes notificaciones por correo electrónico:

Correo 1 Asunto: "Adjuntar Documentos Siniestro".

Recibirá un correo con los enlaces necesarios para descargar el formulario de declaración y acceder a la carga de documentos pendientes. Además, incluirá el detalle de la documentación y fotografías requeridas para completar el proceso.

Correo 2 Asunto: "Seguimiento de Declaración de Siniestro".

Recibirá un correo con un enlace para descargar una copia de la declaración realizada, incluyendo los documentos y fotografías que haya adjuntado hasta ese momento.

4.2

Problemas con la recepción de las Notificaciones:

Deberá enviar un e-mail a **siniestros@gamamobility.cl** con la solicitud de reenvío de correo electrónico indicando el número de seguimiento, patente del vehículo y dirección del e-mail correcto.

5. Definiciones de los estados de siniestro

Ingresado

La declaración de siniestro fue recibida correctamente y cuenta con la documentación requerida para iniciar su revisión.

En proceso

El siniestro se encuentra en etapa de análisis y validación de antecedentes. En esta fase podrían solicitarse documentos o información complementaria, según las características de cada caso.

Finalizado

La revisión y evaluación del siniestro han concluido. De acuerdo con los antecedentes presentados y el cumplimiento de las condiciones establecidas en este protocolo y en la póliza vigente, el caso será resuelto como Acogido o No Acogido.

6. Información que debe disponer **para completar en el formulario web**

El formulario web está compuesto por cinco grupos de información, al momento de hacer la declaración web, deberá previamente contar con la siguiente información:



Datos del Declarante

Información relativa al cliente y a quien declara el siniestro, nombre, RUT, e-mail y teléfono.



Datos del Conductor al momento del siniestro

Nombre, apellidos, RUT, teléfono, e-mail, indicar la culpabilidad en el siniestro, tipo de licencia, clase de licencia y vigencia de esta.



Antecedentes del Siniestro

Lugar, fecha, hora de ocurrencia, dirección del siniestro, región, comuna, ciudad, además de indicar si el siniestro tiene parte o denuncia.



Descripción del Accidente

Se deberá indicar magnitud del siniestro, causa del siniestro, señaléticas presentes, relato de cómo sucedieron los hechos y los daños ocasionados al vehículo (lo más detallado posible).



Información de terceros involucrados

Identificar si los terceros son culpables o afectados, si corresponden a bienes y/o personas, si presentaron lesiones corporales, detalle de los daños, información de terceros, nombre, RUT, e-mail y teléfono.

7. Documentos obligatorios

El formulario web está compuesto por cinco grupos de información, al momento de hacer la declaración web, deberá previamente contar con la siguiente información:

☒ Identificación del Conductor

Adjuntar PDF o imagen legible (anverso y reverso) de:

- Licencia de conducir vigente
- Cédula de identidad vigente

Ambos documentos deben encontrarse vigentes a la fecha del siniestro.

Conductores extranjeros

Turista debe adjuntar:

- Pasaporte o documento de identificación válido según normativa aplicable.
- Licencia de conducir vigente del país de origen.
- Comprobante o timbre PDI que acredite la fecha de ingreso a Chile (máximo 3 meses).

Residente debe adjuntar:

- Licencia de conducir chilena vigente.
- Cédula de identidad chilena vigente.

☒ Declaración Jurada

Cuando el siniestro corresponda únicamente a daños materiales y no existan lesionados ni robo total o parcial del vehículo, deberá completar la Declaración Jurada disponible en la plataforma.

☒ Fotografías Requeridas

Adjuntar imágenes claras de:

- Vehículo de Gama Mobility.
- Vehículos de terceros involucrados.
- Bienes públicos o privados afectados.

! Importante:

La documentación y fotografías solicitadas son fundamentales para la evaluación y gestión del siniestro.

La falta de antecedentes puede retrasar el análisis del caso.

8. Documentación Adicional según el tipo de Siniestro

El formulario web está compuesto por cinco grupos de información, al momento de hacer la declaración web, deberá previamente contar con la siguiente información:

Denuncia o Parte Policial

Adjunte la denuncia o parte policial en los siguientes casos:

- Robo total del vehículo
- Robo parcial del vehículo
- Accidentes con lesionados (conductores, pasajeros o terceros)
- Actos maliciosos o vandalismo

La denuncia debe realizarse de forma inmediata ante Carabineros o la PDI.

Robo de Rueda de Repuesto

Para acceder a esta cobertura, es obligatorio realizar la denuncia inmediata en Carabineros y adjuntarla a la declaración del siniestro.

Retención de Licencia de Conducir

Si la licencia fue retenida por la autoridad, deberá adjuntar:

- Boleta de citación.
- Documento que acredite la retención de la licencia.

Antecedentes Complementarios

Dependiendo de la evaluación del caso, Gama Mobility podrá solicitar documentación adicional, como:

- Croquis del accidente.
- Documento PDI de ingreso al país.
- Cuestionario de robo.
- Resultado de alcoholemia.
- Parte de hallazgo del vehículo.
- Ticket de estacionamiento.
- Carta aclaratoria.
- Comprobante de atención médica.
- Otros antecedentes necesarios para determinar responsabilidades.

III. ¿Qué hacer en caso de Terceros involucrados?

1

Cobertura Disponible

La póliza contempla:

- Responsabilidad civil.
- Daño emergente.
- Lucro cesante.
- Daño moral.
- Asistencia legal ante eventuales demandas.

2

Declarar Siempre

Independientemente de la culpabilidad o de los daños al vehículo, todo siniestro con terceros involucrados debe ser declarado oportunamente.

Mientras más antecedentes se entreguen, mejor será la evaluación y cobertura del caso.

No Omita Información

Si existen terceros involucrados y esta información no es declarada:

- Podría perder la cobertura de responsabilidad civil.
- Los costos asociados podrían ser recobrados al cliente.

3

No Realice Acuerdos con Terceros

No comprometa pagos, indemnizaciones ni acuerdos económicos.

La negociación e indemnización de terceros es una facultad exclusiva de la compañía aseguradora.

4 Información para Terceros Afectados

Si un tercero solicita información, indíquelo que el vehículo cuenta con seguro y que puede contactar directamente a: **siniestros@gamamobility.cl**

5 Atención de Terceros

Una vez que el siniestro sea declarado y acogido:

1. El tercero deberá contactar a Gama Mobility.
2. Se informará el número de siniestro.
3. Se entregarán los datos del liquidador o corredor de seguros.
4. El tercero coordinará directamente la inspección, presupuestos e indemnización.

6 ¿Recibió una Citación?

Si recibe una citación del Juzgado de Policía Local o de la Fiscalía relacionada con el siniestro, deberá actuar de manera oportuna y seguir las siguientes indicaciones:

Primera Citación:

- Asista a la fecha, hora y lugar indicados en la citación.
- Ratifique los antecedentes y la dinámica del siniestro.
- Informe que el vehículo cuenta con seguro e indique el número de siniestro asignado.

Segunda Citación:

- Envíe la citación a la brevedad a **siniestros@gamamobility.cl**.
- Solicite la asignación de un abogado para la representación de la causa.
- Una vez asignado, coordine la firma del patrocinio y poder requeridos para su representación legal.

Importante:

- Cada conductor es responsable de mantener una comunicación fluida con el abogado asignado, realizar las gestiones solicitadas y efectuar el seguimiento de la causa. La responsabilidad infraccional que pueda derivar del siniestro es personal y corresponde exclusivamente al conductor involucrado.

IV. ¿Qué hacer en caso de Terceros involucrados?

1

Tipo de póliza y cobertura

Detalle de coberturas de daños propios y responsabilidad civil (POL 120160244):

- Pérdida Parcial y Total
- Responsabilidad Civil, incluyendo daño emergente, daño moral y lucro cesante hasta UF 1.000 como límite independiente por subsección
- Daños materiales a consecuencia de actos maliciosos
- Daños materiales a consecuencia de huelga y terrorismo
- Daños materiales a consecuencia de riesgos de la naturaleza
- Daños materiales a consecuencia de granizo
- Daños materiales a consecuencia de sismo
- Defensa penal y constitución de fianzas
- Asiento de pasajero plan A y B
- Asistencia vehicular tipo B comercial

Importante:

- Para mantener la cobertura del seguro y asegurar una correcta gestión del siniestro, considere lo siguiente:
 - El cliente y/o conductor deberá cumplir íntegramente con las obligaciones establecidas en la póliza de seguros y en el Protocolo de Siniestros.
 - Todo daño que no haya sido declarado oportunamente y sea detectado posteriormente en el ingreso a taller será considerado preexistente, quedando excluido de cobertura y sujeto a recobro al cliente.
 - Independientemente del tipo de siniestro, corresponde el pago del deducible establecido en el contrato.
 - Gama Mobility no contempla la exención del deducible, incluso cuando exista un tercero presuntamente responsable del siniestro.
 - En casos de actos maliciosos o vandalismo, es obligatorio realizar una denuncia inmediata ante Carabineros o la PDI.
 - Para solicitar la reposición de llaves, deberá presentar una denuncia policial. La ausencia de este antecedente podría afectar la cobertura ante un eventual robo del vehículo.
 - La cobertura por robo del vehículo está sujeta a la entrega de las llaves correspondientes.
 - Si el vehículo queda inmovilizado o presenta daños de carácter grave, deberá ser ingresado a Gama Mobility para su evaluación y determinación de cobertura.
 - Todos los casos de robo de vehículo serán sometidos a investigación por parte de la compañía de seguros, la que podrá designar un perito especializado para el análisis del caso.

Casos de exclusión de cobertura:

- **Alcohol o drogas:** Cuando el conductor sea sometido a los exámenes de rigor y/o se constate que el siniestro sea producto de haber conducido bajo la influencia del alcohol o las drogas.
- **Negativa del usuario:** Cuando el conductor se niegue a cumplir con el examen de alcoholemia u otra prueba requerida.
- **Inconsistencia o incoherencia** en el relato de los hechos relacionados al siniestro.
- **No informar de manera oportuna u omitir** que hubo parte policial, esta información debe ser enmendada antes de la resolución del siniestro.
- **Darse a la fuga** del lugar del siniestro
- **El hecho que lo origine sea un delito penado** por la ley
- **Tránsito por vías o caminos no habilitados al tránsito:** Curso de agua, río, arrenal, playa, lago o terreno no designado para tránsito de vehículos.
- **Agravamiento de daños sea producto de continuar operando el vehículo después de sufrir un siniestro.** Así también, en aquellos casos en que el usuario decide mover o remolcar el vehículo a su arbitrio provocando daños posteriores al siniestro, debiendo haber utilizado el servicio de asistencia.
- **Los daños a los neumáticos y llantas,** a no ser que provengan de un accidente que provoque daños indemnizables al resto del vehículo
- **Responsabilidad civil** en siniestros con terceros involucrados no declarados
- **Piezas y accesorios no adheridos** de forma permanente.
- **Daños por carga mal estibada**
- **Daños ocasionados a la gráfica**
- **Los daños causados al motor** como consecuencia de la aspiración de agua u otro líquido en su interior por cualquier causa.
- **Llaves del vehículo, por pérdida, extravío, robo, etc.**
- **Los daños causados por combustibles y elementos inflamables,** explosivos, o tóxicos transportados en el vehículo Asegurado.
- **Daños producidos por animales,** como por ejemplo: rasguños, cables dañados, mordeduras de perro o roedores, etc.
- **Todos aquellos daños o desperfectos que no tienen relación directa** y comprobable respecto al siniestro.
- **No dar aviso de manera inmediata a Gama Mobility** del Robo del vehículo.
- **Acuerdo Monetarios con los terceros involucrados,** indistintamente del monto entregado.
- **Daños preexistentes en el vehículo.**
- **Las exclusiones señaladas en la póliza** (POL 120160244)
- **Daños ocasionados debido a la manipulación o modificación de parte y piezas del vehículo no autorizado por Gama Mobility,** por ejemplo: Corte de pernos de rueda por manipulación del usuario, daños ocasionados al momento de instalar dispositivos, GPS, Cortacorrientes, etc.
- **Daños ocasionados al vehículo,** por mal uso, por contexto de riñas o conflictos callejeros, por dejar abandonado el vehículo y no actuar como diligente padre de familia.
- **Los siniestros en que la llave del vehículo haya sido adulterada, modificada, falsificada** o no conserve sus características y configuración originales de fábrica.
- Cuando, tratándose de un cliente empresa, **no se registre un correo electrónico corporativo en la declaración de siniestro.**

Podrás acceder a distintos servicios de asistencia vehicular que funcionan 24/7. Entre ellos, se encuentran:

**Apertura de vehículos cerrados****Remolque o transporte del vehículo por accidente o avería.**

Si lamentablemente tu vehículo se encuentra imposible de movilizar, en situación de avería o accidente, nuestro servicio de asistencia está disponible 24/7 para trasladar tu auto. Puedes solicitar la grúa en todo el territorio nacional, excepto Isla de Pascua y Juan Fernández

**Cambio de neumático**

Si pinchaste el neumático de tu auto, puedes solicitar su cambio a través de nuestro servicio de asistencia 24/7. El servicio es disponible sólo cuando las condiciones del vehículo lo permiten (algunos autos no pueden ser intervenidos o requieren una llave especial). Tu neumático de repuesto debe estar en buen estado para que nuestros técnicos puedan utilizarlo y dejarlo instalado con toda seguridad. El servicio no incluye la reposición del neumático pinchado.

**Carga y/o paso de corriente a baterías.**

El servicio contempla sólo recarga de batería y no incluye la reposición. Cuando la batería falla por término de su vida útil, el servicio no aplica.

Información de contacto



Grúa y Asistencia en Ruta 24/7

¿Cuándo solicitar asistencia?

Si tu vehículo presenta una avería, queda inmovilizado o necesitas apoyo en ruta.

Servicios disponibles

- ☒ Remolque o traslado por accidente o avería
- ☒ Cambio de neumático
- ☒ Carga o paso de corriente a batería
- ☒ Apertura de vehículos cerrados

Al solicitar asistencia, ten a mano:

- ☒ Patente del vehículo.
- ☒ Datos del conductor o responsable.
- ☒ Descripción de la situación o tipo de urgencia.



+56 2 3278 5997

Información de contacto



Aviso de Robo de Vehículo

Ante un robo total o parcial del vehículo:

- ☒ Realiza inmediatamente la denuncia en Carabineros o PDI.
- ☒ Registra el Aviso de Robo a través de la plataforma.
- ☒ Si necesitas orientación, comunícate con Emergencias Gama Mobility 24/7.



+56 2 2757 4450



pss.gamamobility.cl

Información de contacto



Declaración de Siniestro

Todos los siniestros deben ser declarados a través del **Portal de Siniestros de Gama Mobility**.

Consultas y soporte



siniestros@gamamobility.cl

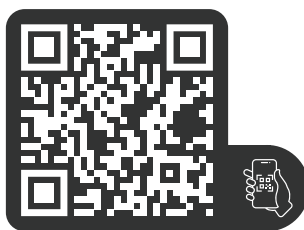
Subgerente de Seguros:



brissi.gonzalez@gamamobility.cl



Protocolo en **caso de siniestro**



pss.gamamobility.cl

