



## PREGUNTAS FRECUENTES

### DISPOSITIVO

#### 1. ¿En cuánto tiempo debiera recibir la póliza?

Se despacha al correo registrado en un periodo máximo de 48 horas desde la emisión de la póliza.

#### 2. ¿Por qué no podría no recibir el dispositivo?

Cuando se emite la póliza se solicita la dirección del despacho, que es la que se utiliza para la entrega, esta puede estar incompleta, por ende, no se logra ubicar de manera correcta la dirección o no hay moradores en el domicilio entregado.

#### 3. ¿Me llaman para el despacho?

Si, el proveedor de despachos se contactará para corroborar y coordinar dirección de entrega. Se utiliza el teléfono del asegurado ingresado en la emisión, por lo que debe ser fehaciente y uno que el cliente tenga acceso.

#### 4. ¿En cuánto tiempo debiera recibir el dispositivo?

Se despacha en un periodo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de emisión de la póliza. En regiones extremas como Punta Arenas y Arica excepcionalmente podría llegar hasta en 10 días.

#### 5. ¿Qué pasa si no recibo el dispositivo en el periodo establecido?

Debes comunicarte con nosotros al whatsapp (+56 9 3226 5306), o correo electrónico y nos pondremos en contacto con el proveedor de despachos si existe algún problema con el envío, derivando el caso con la información necesaria a las casillas [info@segurosascondes.cl](mailto:info@segurosascondes.cl) , [rquintero@segurosascondes.cl](mailto:rquintero@segurosascondes.cl) para su gestión.

#### 6. ¿Qué pasa si el dispositivo no es compatible con el vehículo?

Se debe notificarnos via WhatsApp (+56 9 3226 5306) o correo a [info@segurosascondes.cl](mailto:info@segurosascondes.cl) , [rquintero@segurosascondes.cl](mailto:rquintero@segurosascondes.cl) para gestionar retiro del dispositivo y se deberá dar de baja el seguro.

### CONEXION

#### 1. Luego de recibir el dispositivo, ¿Cuál es el plazo para instalar? ¿En qué minuto se aplica la multa?

Tienes un plazo de 10 días continuos para realizar la instalación del dispositivo. Si se excede de este periodo se comenzará a realizar el cobro de la multa por no instalación.

#### 2. ¿Como verificar que el dispositivo quedó correctamente instalado?

- Lo primero es verificar que al instalar el dispositivo este encienda luces (azules / verdes)
- Se debe realizar un primer viaje(\*) para la activación, para que comience el proceso de monitoreo telemático.
- Recibirás un correo donde se le confirma la activación satisfactoria del dispositivo.

(\*) Importante mencionar que este primer viaje puede ser una distancia corta y debe siempre terminar en un lugar que cuente con señal de GPS.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 3. ¿Qué sucede si no se realiza el primer viaje?

El dispositivo no necesariamente completará su proceso de activación correcta. Por lo que esto podría conllevar a problemas de multa posteriores por no activación.

### 4. ¿Y si no recibo este mail de activación exitosa?

Podría ser que el dispositivo no se conectó correctamente, por lo que se sugiere realizar nuevamente la instalación y el primer viaje. Si esto no ocurre, se deberá gestionar el reemplazo del dispositivo por la vía correspondiente.

### 5. ¿Esto podría implicar que se le cobre una multa al cliente?

No, ante problemas con el dispositivo no se cobran penalizaciones. No obstante, si existiera algún problema de cobro por parte de la Cía., esta será devuelta.

## CONEXION

### 1. Luego de recibir el dispositivo, ¿Cuál es el plazo para instalar? ¿En qué minuto se aplica la multa?

Tienes un plazo de 10 días continuos para realizar la instalación del dispositivo. Si se excede de este período se comenzará a realizar el cobro de la multa por no instalación.

### 2. ¿Como verificar que el dispositivo quedó correctamente instalado?

- Lo primero es verificar que al instalar el dispositivo este encienda luces (azules / verdes)
- Se debe realizar un primer viaje(\*) para la activación, para que comience el proceso de monitoreo telemático.
- Recibirás un correo donde se le confirma la activación satisfactoria del dispositivo.

(\*) Importante mencionar que este primer viaje puede ser una distancia corta y debe siempre terminar en un lugar que cuente con señal de GPS.

### 3. ¿Qué sucede si no se realiza el primer viaje?

El dispositivo no necesariamente completará su proceso de activación correcta. Por lo que esto podría conllevar a problemas de multa posteriores por no activación.

### 4. ¿Y si no recibo este mail de activación exitosa?

Podría ser que el dispositivo no se conectó correctamente, por lo que se sugiere realizar nuevamente la instalación y el primer viaje. Si esto no ocurre, se deberá gestionar el reemplazo del dispositivo por la vía correspondiente.

### 5. ¿Esto podría implicar que se le cobre una multa al cliente?

No, ante problemas con el dispositivo no se cobran penalizaciones. No obstante, si existiera algún problema de cobro por parte de la Cía., esta será devuelta.



## PREGUNTAS FRECUENTES

### COBROS

**1. ¿Por qué el primer vencimiento es mayor a la prima fija ofertada?**

Esto depende de los días de vigencia, ya que la póliza debe tener mínimo 30 días, además debe siempre terminar los días 28/30/31 de cada mes. Por lo que se cobra el mes + días proporcionales + valor de despacho según zona, esto último una única vez.

**2. ¿Qué se cobra en la primera cuota?**

Se realiza cobro de la prima fija + Costo de envío (\$3500 Santiago y \$5500 Regiones) + Prima Fija proporcional (Esto dependiendo del día de contratación del seguro Preg.1)

**3. ¿Por qué se podrá cobrar una multa?**

Se podrá cobrar multa por no activación del dispositivo dentro de los 10 días establecidos desde entregado el dispositivo al cliente. También se podrá cobrar multa por reiteradas desconexiones del dispositivo dentro del período de facturación, si estas son frecuentes la compañía podría no entregar condiciones para renovar la póliza.

**4. ¿Hasta qué fecha se consideran los Km?**

El periodo de facturación de los KM termina siempre los días 24 de cada mes.

**5. ¿Qué día de pago me cobrarán?**

Siempre será el día 05 de cada mes, ya que es un producto de modalidad mensual.

**6. ¿Qué pasa si un mes utilizo mucho mi auto?**

El precio variable por kilómetro tiene un tope de 1.650 km por mes, si superas ese tope no te cobraremos más.

### RENOVACIÓN

**1. ¿Qué se debe hacer en el caso de que no quiera la renovación de la póliza?**

Debe informarnos como sus corredores o desde perfil personal Sura.

### CANCELACIÓN

**1. ¿Al solicitar la cancelación, tendré que pagar algún saldo?**

Si, ya que la compañía debe calcular los KM no facturados pudiendo determinar un cobro adicional por ellos.

**2. ¿Y si yo doy de baja el mandato, es suficiente para cancelar la póliza?**

No, se debe solicitar cancelación del seguro, ya que, de lo contrario, podrás quedar moroso y la compañía podría registrar la deuda pendiente de pago y esto no le permitirá contratar y/o renovar otra póliza que puedas tener con la compañía.



## PREGUNTAS FRECUENTES

### OTROS

**1. ¿Si ya no deseo más el seguro que se debe hacer con el dispositivo?**

Este se debe devolver a la compañía o avisar para que gestionemos su retiro en la dirección que nos indiqués.

**2. ¿Si necesitas que retiremos el dispositivo tiene algún costo?**

No, este trámite es de costo de la compañía.

**3. ¿Qué pasa si no se devuelvo el dispositivo?**

La Compañía está facultada para realizar el cobro aprox. de \$ 60.000 por él, ya que el dispositivo queda a comodato mientras el seguro este vigente.

**4. ¿Cómo puedo visualizar mi recorridos?**

Deberás ingresar con tu perfil a la sucursal virtual donde podrá visualizar todos los recorridos realizados y cantidad de kilómetros recorridos en el periodo.