



Recepción
Taller

Recepción



RENTA TO
VEHÍCULO AQUI

Localiza
Rent a Car

CARRO DE REEMPLAZO



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

1. ¿Cómo solicitar el carro de reemplazo?

Por medio de nuestros canales de atención:



WhatsApp
315 275 78 88
opción 1-1-3-3



APP SEGUROS SURA (Movilidad -
Reclamaciones y direcciona a WhatsApp)



#888

Se genera la autorización y el cliente recibe un link para autogestionar la reserva por medio del proveedor.

2. ¿Cómo funciona la cobertura de carro de reemplazo contratada en tu póliza?

La cobertura de carro de reemplazo es una solución de movilidad que te ofrece SURA en caso de que ocurra un evento amparado por tu póliza.

Ten en cuenta que si vas a reclamar como tercero afectado ante una compañía diferente a SURA y **solicitas la carta de no reclamación**, no podrás utilizar la cobertura de carro de reemplazo.

3. ¿Cómo operaría la cobertura de gastos de transportes por daño o por hurto, por complemento del carro de reemplazo, un cliente puede tener carro de reemplazo y cobertura por gastos de transporte?

Una póliza puede tener la cobertura por carro de reemplazo y gastos de transporte (suma diaria de \$40.000 o de \$80.000 o suma única de \$100.000 o de \$200.000 según el plan). En caso de un siniestro en el que apliquen éstas 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 llegara a tener una pérdida total daños, durante el proceso de indemnización le entregarían un carro de reemplazo por los días contratados en tu póliza y le indemnizarían sin superar los días contratados en la póliza y le indemnizarían \$40.000 diarios hasta el día en que se pague 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.

4. ¿En qué eventos cubre el carro de reemplazo?



Cubre en caso de pérdida por daños o robo según lo que el cliente haya contratado, se le entregará un carro de gama intermedia. Podrá usarlo desde el día en que el carro ingresa a reparación o al momento de ser llevado en grúa al taller; hasta que se informe que el suyo ya fue reparado sin superar los días contratados en la póliza (lo primero que ocurra).

5. ¿En qué ciudades puedo contratar esta cobertura?



En las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Chía, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pereira, Popayán, Rionegro, Santa Marta, Tunja, Valledupar, Villavicencio y municipios cercanos que validará el cotizador.

6. ¿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:

Producto	Para eventos de pérdida parcial daños o hurto la cobertura será por:	Para eventos de pérdida total daños o hurto la cobertura será por:
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 entregará copia del mismo al asegurado con las condiciones del préstamo y la fecha y hora máxima de devolución. Debe tener en cuenta que, si la reparación de su vehículo concluye antes de la fecha máxima informada en la confirmación de la reserva, debes acercarse a la agencia a devolver el carro de reemplazo.
- 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 SURA.
- Los plazos mencionados empezarán a correr desde la fecha de entrega de los carros de reemplazo.
- Si el usuario desea tomar más días de carro de reemplazo luego de finalizada la reparación o agotados los días contratados, puede hacerlo accediendo a una **tarifa preferencial diaria de \$81.123 IVA incluido**. En este caso, el cliente no debe asumir un copago adicional siempre y cuando sea parte del mismo siniestro. Aplica para carros de gama intermedia mecánica o automática comunicándose a las líneas de Localiza exclusivas para asegurados SURA:

Medellín: (4) 431 00 17 · Bogotá: (1) 794 83 91 · Nacional: 01 8005189984 · WhatsApp: 305 412 6837

- Si el día en que el cliente debe devolver el carro de reemplazo es domingo o festivo, puede regresarlo a más tardar el día hábil siguiente a primera hora del día. Si para ese día, el carro de reemplazo tiene restricción de Pico y Placa, puede devolverlo luego de que finalice la medida; sino la empresa de arrendamiento le cobrará la tarifa por el día adicional. Lo anterior no aplica en caso de que en la ciudad exista una agencia **con horario de apertura los días domingos o festivos**. Debido a las medidas decretadas por el Covid-19, se debe validar con la agencia las restricciones que existan en cada ciudad. Aplica tanto para la entrega como para la devolución del vehículo.

7. ¿Qué tipo de carros son entregados?

De acuerdo con el tipo de carro que se tenga asegurado (mecánico o automático), SURA a través de la empresa de arrendamiento prestará un carro de gama intermedia con el mismo tipo de caja de cambios del vehículo asegurado.

8. ¿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 en ambos planes se puede retirar en cualquier momento.

9. ¿Qué pasa en caso de siniestro en el carro de reemplazo?

- No debe cancelar ningún valor, pues con el copago, estarán cubiertos los daños o pérdidas que se ocasionen al carro de reemplazo o a terceros; salvo que el siniestro sea por pérdida o hurto de llaves, documentos, placas, llantas, multas o infracciones de tránsito, o daños por mal uso del vehículo.
- Si se presenta un siniestro en el carro de reemplazo, el cliente debe comunicarse con el #888 para reportar el evento y solicitar el servicio de asistencia. APP (movilidad - reclamaciones y dirección a WhatsApp), WhatsApp 315 2757888 (opción 1-1-3) o el #888 (opción 1-1-1 por choque o 1-1-2 por varada). Igualmente, debe comunicarse con las líneas de atención exclusivas del proveedor del carro de reemplazo para solicitar la sustitución del mismo.

10. ¿Debo cancelar algún valor al momento del préstamo?

- Se debe cancelar un valor de \$59.500 IVA incluido por concepto de copago por el total de los días del préstamo del carro de reemplazo los cuales se podrán pagar a través de los siguientes medios: tarjeta de crédito, tarjeta débito, [botón de pagos PSE](#) (no se aceptan pagos en efectivo). Éste valor tiene como finalidad cubrir los daños o pérdidas que eventualmente pueda sufrir el carro de reemplazo, exceptuando pérdida o hurto de llaves, documentos, placa, llantas, multas o infracciones de tránsito, o daños por uso inadecuado del vehículo.
- Éste valor no es reembolsable y se debe asumir por cada reclamación generada.

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

Será entregado al usuario lavado y con el tanque de combustible lleno. Se otorga el servicio sin límite de kilometraje dentro del territorio Nacional.

12. ¿Al momento de regresar el carro de reemplazo qué debo tener en cuenta?



Si el usuario entrega el carro de reemplazo en una agencia de una ciudad 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, doscientos cincuenta y tres pesos (\$253) 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, siempre y cuando ésta sea cercana a la ciudad.



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

- El cliente podrá contratar con el proveedor, el servicio de lavada al momento de recibir el vehículo.
- El cliente podrá asumir el costo después de la hora límite de entrega a una tarifa de \$15 000 IVA incluido por hora (Máximo 4 horas extra). Si se excede en este tiempo se cobrará el día de extensión a la tarifa especial.
- El asegurado o conductor deberá contar con licencia de conducción vigente. También podrá autorizar un conductor adicional sin costo con el cumplimiento de los requisitos exigidos por el proveedor.

13. ¿En qué ciudades hay agencias de Localiza?

CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN	LUNES A VIERNES	SÁBADO	DOMINGOS	FESTIVOS
ARMENIA	ACARM	Cra. 18 # 59-37 Centro Comercial San Sur - Local: 1-06 (Frente al estadio Centenario)	08:00am a 17:00 pm	08:00am a 14:00 pm	08:00am a 14:00 pm	08:00am a 14:00 pm
BARRANQUILLA	ACBAN	Vía 40 # 76-63	8:00 am a 17:00 pm	08:00am a 12:00 m.	08:00am a 12:00 m.	08:00am a 12:00 m.
BOGOTÁ	ACBED	Av. Cl. 26 N. 96A-21 avenida el dorado - Saliendo del Aeropuerto el Dorado	10:00am a 22:00 pm	10:00am a 22:00 pm	10:00am a 22:00 pm	10:00am a 22:00 pm
	ACBBN	Carrera 58 # 127-59 - Local 240, Centro Comercial Bulevar Niza	10:00am a 19:00 pm	10:00am a 16:00 pm	Cerrada	Cerrada
	ACBOJ	Calle. 170 #64-47, Bogotá Jumbo, Cundinamarca	10:00am a 19:00 pm	10:00am a 16:00 pm	Cerrada	Cerrada
	ACBEX	Cl. 134 #9 -51, Éxito Country, Bogotá, Cundinamarca. Entrada por la carrera 10, Parqueadero nivel -2	10:00am a 19:00 pm	10:00am a 16:00 pm	10:00am a 14:00 pm	10:00am a 14:00 pm
	ACBOF	Avenida las Américas # 62-84 Centro Comercial Outlet Factory, Entrada 2 sótano 1 - Bogotá - o también puente aranda. Los servicios a domicilio que se requieran para el sur de la ciudad, los pueden centralizar en esta agencia.	10:00am a 19:00 pm	10:00am a 16:00 pm	Cerrada	Cerrada
	ACBOT	Calle 72 # 20-78	10:00am a 19:00 pm	10:00am a 16:00 pm	10:00am a 14:00 pm	10:00am a 14:00 pm

13.

¿En qué ciudades hay agencias de Localiza?

CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN	LUNES A VIERNES	SÁBADO	DOMINGOS	FESTIVOS
BUCARAMANGA	ACBCR	Carrera 27 # 36-38 local 122 Centro Empresarial Suramericana	08:00am a 17:00 pm	08:00am a 12:00 m	08:00am a 12:00 m	08:00am a 12:00 m
CALI	ACKJC	Calle 40 Norte # 6 A - 45 Jumbo Chipichape / Cali-supermercado Jumbo Chipichape entre los cajeros, el punto de pago y la pista de Cars	8:00 am a 17:00 pm	08:00 am a 14:00 pm	Cerrada	Cerrada
	ACKAL	Calle 10 # 52-50 Barrio Camino Real al lado de la estación de Servicio Primax (hacia el sur) AUTOPISTA SUR	8:00am a 17:00 pm	08:00am a 14:00 pm.	08:00am a 14:00 pm.	08:00am a 14:00 pm.
CARTAGENA	AACTG	Cr 3 N° 70-122 Barrio Crespo, saliendo por la sala de llegadas nacionales mano izquierda, cruzando la calle	07:00am a 21:00 pm.	07:00am a 21:00 pm.	08:00am a 14:00 pm.	07:00am a 21:00 pm.
CHIA	ACCHI	km 2 vía Chía- Cajicá Costado Occidental, esta ubicada en el centro Comercial Bazaar Chía Local 126, frente al centro comercial Fontanar	08:00am a 18:00 pm.	08:00am a 14:00 pm.	Cerrada	Cerrada
CÚCUTA	AACUC	Dentro del Aeropuerto Internacional Camilo Daza, local L1 - 039 al costado de la entrada 1.	08:00 am a 18:00 p.m	08:00 am a 18:00 p.m	08:00 am a 18:00 p.m	08:00 am a 18:00 p.m
IBAGUÉ	ACIBG	Avenida Ambalá con calle 69 Centro comercial plazas del bosque local 113	08:00am a 18:00 pm	08:00am a 14:00 pm	Cerrada	Cerrada
MANIZALES	ACMNZ	Cr. 14 # 55 D - 251 Av. Kevin Ángel Centro Comercial Mall Plaza - Entrada 1 a mano derecha	08:00am a 17:00 pm	08:00 am a 14:00pm	08:00 am a 12:00pm	08:00 am a 12:00pm
MEDELLÍN	ACMDL	Carrera 48 B N° 4 Sur 15 Avenida las vegas Bajo el puente de la 4 sur	6:00 am a 17:00 pm	8:00 am a 16:00 pm	8:00 am a 16:00 pm	8:00 am a 16:00 pm
	ACMAY	Calle 61 Sur No. 48 - 57 a 4 cuadras aproximadamente de Mayorca, por la vía las vegas (SABANETA)	8:00 am a 16:00 pm	8:00 am a 12:00 m	Cerrada	Cerrada

13.

¿En qué ciudades hay agencias de Localiza?

CIUDAD	AGENCIA	DIRECCIÓN	LUNES A VIERNES	SÁBADO	DOMINGOS	FESTIVOS
MEDELLÍN	ACMEX	Carrera 66 B N° 32 D-36 conocido como el Cafetero, queda bajando las escalas que están entre el Bodytech y Sinergia Salud, en el parqueadero del Éxito - Agencia Centro Éxito la 33	8:00 am a 17:00 pm	8:00 am a 12:00 am	Cerrada	Cerrada
MONTERÍA	ACMTR	Cra 6 N° 68 - 72 Bloque B Sótano C.C Buenavista	08:00 am a 17:00 pm	08:00am a 12:00 pm	08:00am a 12:00 pm	08:00am a 12:00 pm
NEIVA	AANVA	Aeropuerto Benito Salas Neiva, Local 12	08:00am a 18:00 pm	08:00am a 18:00 pm	08:00am a 18:00 pm	08:00am a 18:00 pm
PALMIRA	ACKPA	Complejo Comercial Plaza Madero Local 02 A2 - Vía Glorieta Intersección	07:00am a 22:00 pm.	08:00am a 17:00 pm.	08:00am a 14:00 pm	08:00am a 17:00 pm
PEREIRA	ACPEI	Av. 30 agosto # 27 - 31	8:00am a 17:00 pm	08:00 am a 14:00 pm	Cerrada	Cerrada
POPAYÁN	ACPOE	Cra 9 # 6N - 03 Éxito Panamericana Popayán - Cauca	08:00am a 17:00 pm	08:00am a 14:00 pm	Cerrada	Cerrada
RIONEGRO	ACMJM	Glorieta principal José María Córdova al lado de asados exquisitos - Vía Guarne - Playa Rica - Vereda el Vergel (AEROPUERTO RIONEGRO)	06:00am a 23:00 pm	06:00am a 23:00 pm	06:00am a 23:00 pm	06:00am a 23:00 pm
SANTA MARTA	ACSMR	Calle 24 # 3 - 40 Barrio el prado // como referencia puede ser: diagonal al edificio Banco de Bogotá.	08:00 am a 17:00 pm	08:00am a 12:00 pm	08:00am a 12:00 pm	08:00am a 12:00 pm
TUNJA	ACTUN	Calle 52 # 5 - 125 piso 2 (Peugeot) dentro de concesionario de Renault	08:00am a 18:00 pm	08:00am a 14:00 pm	Cerrada	Cerrada
VALLEDUPAR	AAVAL	Aeropuerto de Valledupar Alfonso López local 111.	08:00am a 16:00 pm	08:00am a 16:00 pm	08:00am a 16:00 pm	08:00am a 16:00 pm
VILLAVICENCIO	ACVLL	Calle15 # 38-40 centro comercial llano centro sótano1 local 5	08:00am a 18:00 pm	08:00am a 14:00 pm	Cerrada	Cerrada

*Horarios y agencias sujetas a cambios por parte de Localiza. Consúltalo al momento de recibir el vehículo.

Descarga nuestra **App Seguros SURA** disponible en:  

Línea de atención **01 8000 51 88 88**
Bogotá, Cali y Medellín 437 88 88
Celular # 888

segurosura.com.co

