

PREGUNTAS FRECUENTES

SEGUROS AUTO

SEGURO

COBERTURAS

DOCUMENTACIÓN

SINIESTROS

ASISTENCIA

haz clic en una
de estas opciones

¿Qué es
Zurich HelpPoint™?

*es un compromiso
de servicio.*

Estamos para ayudarte

El objetivo de HelpPoint
es cumplir con el cliente,
en el momento
oportuno, ofreciendo
soluciones para hacer su
vida más fácil,
orientado a su satisfacción.

*define las muchas
formas en las que
cumplimos.*

Representa nuestro
compromiso con
nuestros clientes

en Zurich
tenemos
*el conocimiento,
las herramientas
y el deseo* de
cumplir cuando el
Cliente lo necesita

Zurich *cumple cuando
es necesario* para que
te sientas valorado,
cuidado, y tratado como
cliente único.

Zurich HelpPoint™

volver al menú
principal


ZURICH®

SEGURO

¿Cómo renuevo mi seguro?

Tengo un vehículo con matrícula extranjera, ¿puedo asegurarlo en España?

¿Zurich me respeta las bonificaciones adquiridas en otras compañías?

¿Qué consecuencias tiene el incumplimiento de la obligación legal de asegurar tu vehículo?

¿Hay que declarar todos los accesorios que lleva el vehículo?

¿Puede conducir mi vehículo mi hijo siendo yo el Tomador y Conductor habitual?

¿Qué es la garantía de Responsabilidad Civil de Automóviles de Suscripción Voluntaria?

¿Todos los vehículos tienen que estar asegurados con Responsabilidad Civil Obligatoria?

¿Afecta la fecha de inicio de la póliza al precio?

COBERTURAS

¿Qué pasa si quiero cambiar las condiciones y coberturas de mi póliza?

¿Qué diferencia hay entre un seguro a terceros y uno a todo riesgo?

¿Es conveniente contratar un seguro de accidente para el conductor?

¿Cuáles son las funciones de cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros?

¿Qué significa contratar con una franquicia?

¿Puedo fraccionar el pago de la prima de mi Seguro?

SINIESTROS

¿Qué debo hacer si tengo un accidente?

¿En caso de siniestro total, me indemnizarán por el valor de nuevo de mi vehículo?

¿Qué debo hacer si tengo un cristal roto?

ASISTENCIA

¿Qué debo hacer en caso de necesitar asistencia en viaje?

¿Hay libertad de elección en los talleres?

¿En caso de avería, se hacen cargo del transporte de los pasajeros hasta el lugar de destino?

¿Tengo derecho a un vehículo de alquiler si el mío queda inutilizado temporalmente?

¿Tengo asistencia desde el Km. 0?

DOCUMENTACIÓN

¿Cuándo y cómo llegan los documentos definitivos una vez contratada la póliza?

¿Se puede sancionar a un conductor por no llevar la documentación acreditativa, a pesar de que el vehículo esté asegurado?

¿Cuándo se necesita la Carta Verde?

¿Cómo renuevo mi seguro?

La renovación se realiza de forma automática.

Recibirás una carta comunicándote la renovación.

Una vez dispongas de los datos de la renovación, si tuvieses alguna duda o quisieras efectuar algún cambio, consulta con tu asesor de seguros o llámanos al 902 340 430.

¿Zurich me
respetará las
bonificaciones
adquiridas
en otras
compañías?

En Zurich ofreceremos
un precio adaptado a tus
características de buen
conductor y baja siniestralidad.

Pero recuerda que para ello necesitamos
los últimos 5 dígitos de tu póliza actual y
tu DNI para poder darte la bonificación por
buen conductor, la cual puede llegar hasta
el 55%.

Tengo un vehículo
con matrícula
extranjera, ¿puedo
asegurararlo en
España?

No. Según las normas
internacionales se debe asegurar en
el país en el que se haya matriculado el
vehículo.

¿Hay que declarar
todos los
accesorios que
lleva el vehículo?

Si contrata un seguro
a Todo Riesgo o un
seguro con garantías
superiores a Terceros con lunas,
es muy importante declarar todos los
accesorios que su vehículo no lleva incluidos
de serie, para que se reflejen en la póliza y
así queden cubiertos.



¿Puede conducir
mi vehículo mi hijo
siendo yo el
Tomador y
Conductor
habitual?

Si puede conducir tu
vehículo, pero si lo hace
habitualmente te
recomendamos que lo incluyas
como segundo conductor, si no lo hace
habitualmente está cubierto pero Zurich
queda facultada para aplicar una franquicia
técnica.

¿Qué consecuencias tiene el incumplimiento de la obligación legal de asegurar tu vehículo?

El incumplimiento de la obligación de asegurar se sanciona con la retirada del vehículo y su depósito con cargo al propietario, que no podrá retirarlo hasta que presente la documentación acreditativa del seguro, debiendo abonar, además, una multa cuyo importe se establecerá entre 600 € y 3.100 €. (RD. 7/2001)

¿Qué es la garantía de Responsabilidad Civil de Automóviles de Suscripción Voluntaria?

Para los asegurados que consideren insuficiente la cobertura de Responsabilidad Civil Obligatoria, que dentro de los límites legales extiende su cobertura tanto a los daños corporales como a los daños materiales con ocasión del uso y circulación de vehículos a motor, en Zurich te ofrecemos siempre la garantía de Responsabilidad Civil Voluntaria, cuyo límite es de 50.000.000 €.

¿Todos los vehículos tienen que estar asegurados con Responsabilidad Civil Obligatoria?

Sí. La Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor (D.632/1968 de 21 de Marzo), dispone que todo propietario de vehículo a motor tiene que suscribir y mantener en vigor el Seguro de Responsabilidad Civil Obligatoria. Tienen la consideración de vehículos a motor y la obligación de estar asegurados, todo vehículo, especial o no, idóneo para circular por la superficie terrestre e impulsado por motor, incluido los ciclomotores, así como los remolques y semirremolques con exclusión de los ferrocarriles, tranvías y otros que circulen por las vías que les sean propias.

¿Afecta la fecha de inicio de la póliza al precio?

No afecta a la tarifa, puedes contratar la póliza en cualquier mes del año.

¿Qué pasa si
quiero cambiar
las condiciones
y/o coberturas de
mi póliza?

Para realizar cualquier
modificación de las condiciones
y/o coberturas de tu seguro, consulta con
tu asesor de seguros o llámanos al teléfono
902 340 430.

¿Qué diferencia
hay entre un
seguro a terceros
y uno a todo
riesgo?

El seguro a terceros cubre únicamente los daños que se provoquen a otras personas, aunque en Zurich por la cobertura a Terceros también ofrecemos la garantía de Accidentes del Conductor, Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica. El seguro a todo riesgo incluye las garantías que cubre los daños del propio vehículo, como, Incendio, Robo y Pérdida total.

¿Es conveniente
contratar un
seguro de
accidente para el
conductor?

La Garantía de Responsabilidad Civil Obligatoria y Voluntaria no cubre los daños que pueda sufrir el conductor, por lo que aconsejamos contratar la garantía de accidentes. Esta garantía cubre un capital (entre 6.000 € y 48.000 €) por fallecimiento e invalidez permanente, así como la asistencia médico farmacéutica ilimitada durante un año. Y en el caso de contratar el Pack Valoración se doblan los



¿Es conveniente contratar un seguro de accidente para el conductor?

En los capitales asegurados, la cobertura se extiende a la conducción de otros vehículos (incluso siendo peatón o ciclista), se pueden destinar hasta 3.000 € para adaptar el vehículo en caso de invalidez permanente y la asistencia médico farmacéutica ilimitada se alarga hasta los dos años.

¿Cuáles son las funciones de cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros?

Las funciones del Consorcio de Compensación de Seguros son las siguientes:

- 1.- Indemnizar los daños corporales causados en territorio español, cuando el vehículo causante sea desconocido.
- 2.- Indemnizar los daños corporales y materiales causados por un vehículo no asegurado siempre que se encuentre matriculado en España.
- 3.- Indemnizar los daños corporales y materiales causados por un vehículo que, estando asegurado en España, haya sido robado.
- 4.- Asumir las coberturas del seguro obligatorio cuando el asegurador esté sometido o haya



¿Qué significa contratar con una franquicia?

Es la cantidad que asume el cliente del coste de reparación de los daños de su propio vehículo cuando no haya un tercero responsable. El Asegurado pagaría parte de un siniestro en caso de que tuviera uno, pero el precio se reduce considerablemente. Es interesante porque si eres un buen conductor, te estarías ahorrando una cantidad importante en la prima de tu seguro cada año, sin renunciar a una cobertura muy completa.

¿Puedo
fraccionar el
pago de la prima
de mi Seguro?

Sí, a partir de una cantidad
de 400 euros, puedes
fraccionar el pago de la prima semestral
y a partir de una cantidad de 800 euros,
puedes fraccionar el pago de la prima
trimestralmente.

¿Qué debo hacer
si tengo un
accidente?

En caso de sufrir un
accidente, sigue los
siguientes pasos:

- Comprueba que no haya
heridos y en tal caso llama
inmediatamente a la ambulancia y a la
policía.

- Toma nota de todos los datos relacionados
con el accidente: los del conductor
contrario, los del vehículo o vehículos
implicados y los del lugar donde se ha



¿Qué debo hacer si tengo un accidente?

producido el accidente, así como datos de testigos en caso de haberlos.

- En el caso de accidente con contrario, si es posible, utiliza la declaración amistosa de accidente.
- Comunícate con tu asesor o llama al 902 340 430 para comunicarnos el siniestro en la mayor brevedad posible.

¿Qué debo hacer
si tengo un cristal
roto?

En caso de sufrir un siniestro
que afecte a lunas, llama
inmediatamente al teléfono 902 340
430 donde nuestros especialistas en lunas
te atenderán rápidamente.

¿En caso de siniestro total, me indemnizarán por el valor de mi coche como nuevo?

Efectivamente, en Zurich repondremos tu vehículo por uno nuevo en caso de pérdida total durante los dos primeros años desde la primera matriculación. En caso de tener contratado el Pack Valoración esta cobertura se ampliará durante 1 año, en total a los tres primeros años.

¿Qué debo hacer
en caso de
necesitar asistencia
en viaje?

Las 24 horas del día, los
365 días del año estaremos
a tu disposición llamándonos al
teléfono 902 340 430 si es desde España
o bien al +34 93 267 10 20 si llamas desde
el extranjero.

¿Hay libertad de
elección en los
talleres?

Sí, Zurich ofrece total libertad
de elección de taller: bien el tuyo de
confianza, como el concesionario de la
marca.

¿En caso de avería, se hacen cargo del transporte de los pasajeros hasta el lugar de destino?

Si el coche queda inmovilizado durante más de 48 horas (5 en caso de ser en el extranjero) y la reparación ha de durar 8 horas o más, la compañía pondrá a disposición del Asegurado un vehículo de alquiler o trasladará a cada uno de los asegurados por medio habitual al domicilio o al lugar de destino (si el coste de llevarlos al destino no es superior al de llevarlos al domicilio). La utilización de esta garantía no cubriría la siguiente.

¿Tengo derecho a un vehículo de alquiler si el mío queda inutilizado temporalmente?

Contratando la garantía opcional del Pack Valoración y cuando la reparación supere 15 horas, tendrás a tu disposición un coche de alquiler durante 14 días.

¿Tengo
asistencia desde
el Km. 0?

El vehículo tiene asistencia desde el kilómetro 0, es decir tiene asistencia desde su domicilio (el que sale en la póliza).

¿Cuándo y cómo llegan los documentos definitivos una vez contratada la póliza?

Si contrata el seguro a través de su agente o corredor será este quien le facilite la documentación, si por contrario contrata su seguro a través de teléfono le mandarán la documentación por correo en un plazo aproximado de 10 días desde el alta de la póliza.

¿Cuándo se necesita la Carta Verde?

Dentro de la Unión Europea no es necesario ir provisto de la Carta Verde. Para conducir por el resto de países es obligatorio.

Países en los cuales NO es necesaria la Carta Verde: Unión

Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia) más Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

¿Se puede sancionar a un conductor por no llevar la documentación acreditativa, a pesar de que el vehículo esté asegurado?

Efectivamente. La no presentación de la documentación acreditativa del seguro, a requerimiento de un Agente de la Autoridad, será sancionada con multa de 60,1 euros

Por eso, el justificante del seguro, es decir, el recibo vigente, debe estar siempre en el vehículo.