

Instrucciones para enviar tu Solicitud de Indemnización

1. Llena completamente y firma la **Solicitud de Indemnización**, disponible en la página 2 de este documento.
Puedes hacerlo de dos maneras:
 - **A mano:** Imprime la página 2, completa la información y firma con tinta azul o negra.
 - **Digitalmente:** Abre el archivo en Adobe Acrobat, llena los campos y firma electrónicamente.
2. Prepara los siguientes documentos para subirlos:
 - Si **llenaste y firmaste la Solicitud de Indemnización digitalmente**, guarda el archivo con los cambios.
 - Si la llenaste a mano, **escanea o toma foto clara** de la página 2 ya completada y firmada.
 - Además, escanea o toma una foto digital de tu **identificación oficial vigente** (Cédula de Identidad). En **cada página** (incluyendo identificación), **escribe tu número de teléfono** antes de escanear o tomar la foto.
3. Sube todos los documentos a la página web:
www.claroup.cl/indemnizacion

¿Qué sucede después de que has subido los documentos a la página web?

1. Revisaremos los documentos relacionados a tu siniestro **en el transcurso del siguiente día hábil de haber sido recibidos** y posteriormente te enviaremos un correo electrónico con los pasos a seguir. Asegúrate de revisar la carpeta de correos no deseados.
2. Llama al 800-800-335 para conocer el estado de tu reporte de siniestro.

Importante tener presente:

- En siniestros relacionados a robo, la Aseguradora podrá solicitar el envío de la denuncia/constancia policial. En caso de ser solicitado dicho documento, deberás formular la denuncia/constancia correspondiente ante la autoridad policial más cercana (carabineros de Chile, policía de investigaciones, ministerio público), dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la ocurrencia del siniestro.
- El nombre que aparece en la identificación debe coincidir con el titular de la cuenta de Claro y con quien llena la Solicitud de Indemnización.
- Si los documentos aparecen alterados, falsificados, ilegítimos o ilegibles, no podremos procesar tu siniestro.
- Asegúrate de que todos los documentos que adjuntes sean claros y fáciles de leer.
- Tipos de identificaciones no aceptadas: Visas, acta de nacimiento, identificaciones vencidas, pasaporte y licencia de manejo

Envía todos los documentos lo más pronto posible para evitar demoras en el procedimiento de tu reclamo de siniestro.

¿Tienes alguna pregunta?

Visita la página www.claroup.cl para más información o contáctanos al **800-800-335**.

Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 7:00 am a 11:00pm

sábado y domingo 7:00am a 10:00pm

Solicitud de Indemnización

ESTE DOCUMENTO DEBE LLENARSE POR EL TITULAR DE LA CUENTA TELEFONICA DE CLARO. LA PERSONA QUE LLENA ESTE DOCUMENTO TAMBIEN DEBE PROPORCIONAR UNA FOTOCOPIA DE UNA CEDULA DE IDENTIDAD OFICIAL VIGENTE.

COMETER FRAUDE EN EL SEGURO ES UN DELITO

Recuerda que desde la modificación del Código de Comercio por la ley 20.667, se creó el delito penal de fraude al seguro regulado en el artículo 470 del Código Penal. La Compañía Aseguradora ejercerá las acciones legales que correspondan, por el delito de Fraude al Seguro, cuando se obtuviere maliciosamente el pago de la indemnización; ya sea por haber simulado la existencia del siniestro; por haberlo provocado intencionalmente; o por haberlo presentado a la Compañía Aseguradora en virtud de causas o circunstancias distintas a las verdaderas, ocultando la cosa asegurada o aumentando fraudulentamente las pérdidas sufridas.

Identificación del equipo siniestrado

Número de Teléfono _____

(Debe de ser el número de teléfono asegurado)

Marca _____

(Ejemplo: Apple, Samsung, Huawei, etc.)

Modelo _____

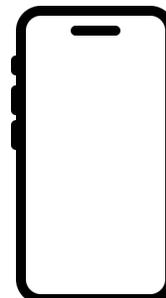
(Ejemplo: iPhone12, GalaxyS21, etc.)

Color _____

(Ejemplo: Plateado, Negro, Blanco, etc.) Nota: Asurion no garantiza que el color sea el mismo en los dispositivos de reemplazo

Memoria interna _____

(Ejemplo: 8GB, 16GB, etc.)



¿Qué le pasó al equipo?

Fecha en que ocurrió el siniestro (DD/MM/AAAA): _____ Lugar donde ocurrió el siniestro: _____

Describe con detalle lo que ocurrió:

Nota: En casos de daño físico o falla eléctrica y/o mecánica, necesitas entregar el equipo a la Compañía Aseguradora antes de poder recibir el equipo de reemplazo. Según las Condiciones Generales del Seguro, el equipo de reposición podrá ser un equipo de la misma marca y modelo que el equipo que ha resultado siniestrado o un equipo de diferente marca, modelo o color, pero con características técnicas similares, pudiendo ser, a opción de la aseguradora, nuevo o reacondicionado. EL EQUIPO DAÑADO DEBE SER ENTREGADO A LA COMPAÑÍA ASEGURADORA DESBLOQUEADO Y CON TODOS LOS CÓDIGOS, CONTRASEÑAS Y SEGURIDADES DESACTIVADOS. SEGÚN LAS CONDICIONES GENERALES, SE TENDRÁ QUE PAGAR A LA COMPAÑÍA ASEGURADORA UN CARGO POR EQUIPO NO DEVUELTO O POR EQUIPO ENTREGADO BLOQUEADO CON CÓDIGOS, CONTRASEÑAS O CON SEGURIDADES ACTIVADAS.

Información del Titular de la Cuenta (para fines de verificación únicamente)

Nombre completo: _____ Correo electrónico: _____

Número de contacto: _____ Número adicional de contacto: _____

Ciudad: _____ Departamento: _____ Código Postal: _____

Tipo de identificación que adjunta: Cédula de Identidad

Declaración Jurada Simple

Declaro bajo juramento que la información aportada es expresión fiel de las circunstancias que dieron lugar a los hechos constitutivos del siniestro denunciado. Declaro expresamente, por el presente instrumento, que entiendo y acepto que cualquier reticencia o declaración falsa de mi parte, faculta expresamente a la Compañía Aseguradora para rechazar el pago de la indemnización reclamada. Lo anterior conforme al deber del asegurado contemplado en la legislación vigente, de acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, declarando fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias. Declaro estar en conocimiento que la Compañía Aseguradora ejercerá las acciones legales que correspondan, por el delito de Fraude al Seguro, cuando se obtuviere maliciosamente el pago de la indemnización; ya sea por haber simulado la existencia del siniestro; por haberlo provocado intencionalmente; o por haberlo presentado a la Compañía Aseguradora en virtud de causas o circunstancias distintas a las verdaderas, ocultando la cosa asegurada o aumentando fraudulentamente las pérdidas sufridas. Finalmente queda establecido que esta declaración jurada no exime de la obligación del asegurado de dejar la correspondiente Denuncia Policial en caso de Robo. El firmante (el suscriptor) afirma y declara que el equipo al que se hace referencia en este documento es el equipo asegurado identificado en el Contrato De Arrendamiento De Equipo Con Opción De Compra y De Recambio (Programa Claro-Up). Finalmente, en caso de que esta Solicitud de Indemnización represente el "tercer" siniestro en conexión con un cambio anticipado de equipo (upgrade), según las limitaciones expresadas en las Condiciones Generales de Seguro, declaro tener conocimiento de que la aprobación de esta Solicitud de Indemnización representará la renuncia de mi parte al derecho a ser indemnizado directamente y declaro entender que esta Solicitud de Indemnización constituirá una cesión total a Claro Chile de cualquier derecho que yo hubiera podido tener en relación con dicha indemnización. Declaro que la firma que he incluido, insertado o digitado por cualquier medio legalmente válido me pertenece, corresponde a mi firma original y por ello, me obliga en los términos de este documento.

Firma: _____ Fecha (DD/MM/AAAA): _____