



# INSTITUTO DE SEGUROS S.A.

LA SEGURIDAD DE ESTAR PROTEGIDO POR AMIGOS

## MANUAL DE USO



# 0800-999-1241

Argentina: Buenos Aires 011-3988-6975 - línea gratuita 0800-999-1241

Países Limítrofes: Bs. As. + 54 11 3988-6975 ( + significa que debe marcar el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentre.)

### ANEXO I

#### **CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE ASISTENCIA AL VEHICULO**

Las presentes Condiciones Generales regirán la prestación por parte de INTERASSIST S.A. de los servicios de Asistencia al Vehículo realizados a los beneficiarios, quienes declaran conocer y aceptar las mismas en su totalidad.

#### I. Definición de términos utilizados

##### 1. Beneficiarios

a. Titular: Reviste la calidad de titular el propietario del vehículo designado por Instituto de Seguros S. A. para recibir el servicio. En los casos en que el suscriptor sea una persona jurídica, será considerado titular a los efectos de la asistencia, el conductor habitual del vehículo, debidamente habilitado con el registro correspondiente, ya sea nacional o internacional.

b. Ocupantes del vehículo: Toda persona transportada por un vehículo poseedor del servicio al momento de solicitar asistencia. Cuando en el vehículo sean transportadas más personas que la cantidad de asientos de fábrica disponibles y la capacidad permitida por el fabricante para el tipo de vehículo, sólo podrán acceder a los servicios la cantidad de ocupantes que la capacidad del vehículo habilita. Los demás no tendrán derecho de servicio alguno.

1.2. Vehículo Designado: Es el vehículo asegurado por Instituto de Seguros S. A., y que ha sido debidamente informado a INTERASSIST S.A. a los fines de la prestación del servicio de asistencia al vehículo. Tratándose de vehículos de transporte de mercaderías, no se remolcarán, en el caso de avería o accidente, si los mismos poseen carga.

1.3. Domicilio Habitual: Se define como tal el lugar de residencia habitual y permanente declarado por la persona física o la sede social denunciada por la persona jurídica, que revista el carácter de titular.

1.4. Avería: Se entiende por avería, a la falla o rotura de algún elemento mecánico indispensable para el desplazamiento del vehículo.

1.5. Accidente: Se refiere al accidente automovilístico que haya ocasionado daños al vehículo designado que impidan su normal desplazamiento.

1.6. Viaje: Se define como tal a la salida del beneficiario a más de 100 kilómetros de su domicilio habitual y su posterior regreso.

## II. Asistencia al Vehículo

### 2. Alcances del Servicio.

#### 2.1. Radio de cobertura.

Los servicios de Asistencia al Vehículo serán prestados por INTERASSIST S.A. a partir del kilómetro 0 (cero) del domicilio habitual, que haya declarado como tal el titular a excepción de las prestaciones que de acuerdo con las presentes condiciones generales se prestan en viaje. Los servicios detallados se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de INTERASSIST S.A. El servicio contratado directamente por el titular y/o beneficiario no dará derecho a reintegro alguno, salvo acuerdo previo y expreso con INTERASSIST S.A..

#### 2.2. Área de cobertura.

- República Argentina.
- Países Limitrofes.

#### 2.3. Solicitud de Asistencia.

Cuando se produzca un hecho que amerite alguna de estas prestaciones, se deberá solicitar telefónicamente el servicio que necesite a la Central Operativa Buenos Aires, informando:

- Nombre y apellido del titular.
- Número de póliza.
- Patente de vehículo.
- Marca, modelo, año y color del vehículo.
- Lugar donde se encuentre.
- Tipo de avería.

## III. Detalle de Prestaciones.

### 3.1. Mecánica ligera.

Cuando el vehículo se haya averiado de tal modo que no pueda continuar su normal circulación, INTERASSIST S.A. evaluará la conveniencia de enviar una unidad de mecánica ligera. A tal fin, tendrá en cuenta si por la naturaleza de la avería el vehículo puede ser puesto rápidamente en marcha en el lugar en que se detuvo a causa del desperfecto mecánico. Asimismo, para que INTERASSIST S.A. disponga el envío de una unidad de mecánica ligera es preciso que además se den los supuestos que a continuación se indican:

- El lugar donde se debería realizar la reparación del vehículo averiado, deberá reunir las condiciones de seguridad necesarias para los ocupantes, para el automóvil y para los prestadores designados por INTERASSIST S.A.

- Las condiciones de la asistencia no deberán vulnerar normas municipales, provinciales ni nacionales de tránsito.
- Que el vehículo no haya pasado por zonas anegadas, tales como zonas inundadas.

### 3.2. Traslado del vehículo/Remolque.

En los casos en que el vehículo designado no pudiera circular a causa de una avería o accidente, INTERASSIST S.A. se hará cargo de la coordinación y de los gastos derivados del traslado del rodado hasta un taller o hasta el lugar que designe el beneficiario, hasta un tope de 150 (ciento cincuenta) kms. Lineales.

### 3.3. Desplazamiento desde el lugar del accidente hasta el lugar de la reparación. (Servicio prestado a partir de los 100 kms. del domicilio habitual del beneficiario)

INTERASSIST S.A. se hará cargo de los desplazamientos de los beneficiarios, desde el lugar de la avería o accidente hasta el lugar de reparación, siempre que los beneficiarios sean 3(tres) o más personas. Este desplazamiento deberá ser autorizado previamente por INTERASSIST S.A.

Si el vehículo estuviese ocupado por 1 (uno) o 2 (dos) beneficiarios en el momento de la avería o accidente, el traslado de los mismos hasta el lugar de reparación se efectuará en el mismo vehículo que brinde la asistencia mecánica (remolque).

### 3.4. Desplazamiento de los beneficiarios por inmovilización del vehículo. (Servicio prestado a partir de los 100 kms. del domicilio habitual del beneficiario)

Cuando el vehículo, a causa del accidente necesite una reparación que implique una inmovilización mayor a 48hs. (contadas a partir del primer llamado pidiendo asistencia), INTERASSIST S.A. se hará cargo de los gastos de transporte de los beneficiarios hasta su domicilio o hasta el lugar de destino o de su viaje, a elección del beneficiario, siempre que en este último caso los gastos de viaje al destino no superen los de regreso a su domicilio. El medio de traslado será a elección de INTERASSIST S.A.

### 3.5. Estancia por inmovilización o robo del vehículo (Servicio prestado a partir de los 100 kms. del domicilio habitual del beneficiario).

Cuando la reparación no pueda realizarse el día de la avería, INTERASSIST S.A. tomará a cargo los gastos de hotel de los ocupantes del vehículo, hasta un límite de 4 (cuatro) días y un máximo de \$ 3.000 (tres mil pesos) I.V.A. incluido, por beneficiario y por día.

Los beneficiarios que opten por el servicio de alojamiento no podrán solicitar luego el servicio de desplazamiento indicado en el punto 3.3.

### 3.6. Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado (Servicio prestado a partir de los 100 kms. del domicilio habitual del beneficiario).

Cuando el vehículo se encuentre averiado o robado y la reparación o recuperación se produzca en ausencia del beneficiario, INTERASSIST S.A. se hará cargo de los gastos de guarda, hasta un límite máximo de \$ 3.000 (tres mil pesos) I.V.A. incluido. Una vez agotado el límite el beneficiario asumirá la responsabilidad y los costos que posteriormente se generen.

### 3.7. Abastecimiento de combustible.

INTERASSIST S.A., en caso de que el vehículo designado se encuentre inmovilizado por falta de combustible, lo asistirá proveyéndole hasta 5 (cinco) litros de combustible para que pueda trasladarse hasta la estación de servicio más próxima.

### 3.8. Cambio de neumáticos.

INTERASSIST S.A., en caso de que el vehículo alcanzado por el servicio se encuentre inmovilizado por avería de un neumático, se auxiliará al conductor en el procedimiento de sustitución

del neumático averiado, debiendo contar indefectiblemente con su correspondiente rueda de auxilio en condiciones de ser colocada y con los elementos necesarios para que la persona que lo asista desarrolle la tarea.

### 3.9. Servicio de extracción.

En los casos que fuere necesaria la extracción del vehículo debido a un accidente y el mismo quede estancado, en lugares tales como zanjas, acequias, lagunas, etc, el tope por la extracción del vehículo accidentado será hasta un máximo de \$ 3.000 (tres mil pesos) I.V.A. incluido.

Superado dicho tope, el excedente será a cargo del beneficiario. En ese sentido, la PRESTADORA deberá informar al beneficiario al momento que éste solicite una grúa, que deberá abonar el excedente si la extracción del vehículo accidentado supera el tope indicado.

### 3.10. Transmisión de mensajes urgentes.

INTERASSIST S.A., se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los beneficiarios, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

### 3.11. Información telefónica las 24 Hs.

Todo tipo de información al servicio del viajero (estado de rutas, clima, talleres, centros médicos, etc.)

### 3.12. Cancelación de los servicios.

Una vez que desde la Central Operativa la PRESTADORA informe al beneficiario la demora del arribo de la unidad de mecánica ligera o remolque, deberá informar que, aún cuando el servicio se encuentre en curso o no se haya concretado, la cancelación del mismo por parte del beneficiario, deberá realizarse dentro de los quince (15) minutos desde el aviso de la demora, para evitar que este sea computado como servicio realizado y consumiendo el servicio disponible en el mes, de acuerdo a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

Asimismo, Interassist se compromete a través de su central operativa dentro de los 60 (sesenta) minutos informar al asegurado en qué situación se encuentra la gestión de su servicio tenga o no prestador asignado.

### 3.13. Cantidad de servicios.

En lo que respecta a la cantidad de servicios por mes, ya sea de asistencia mecánica y/o traslado del vehículo / remolque, el beneficiario tendrá derecho a la prestación de doce (12) servicios anuales con un límite máximo de uno (1) servicio mensual no acumulativo.

Adicionalmente, el servicio incluirá un (1) servicio adicional por cada evento de accidente.

Cuando por motivos de horario o días feriados el vehículo averiado no pueda ser derivado al taller para su reparación, el beneficiario deberá indicar el lugar en donde permanecerá en custodia, asumiendo el eventual costo derivado de su guarda. El beneficiario deberá comunicarse con la PRESTADORA dentro de las 24 (veinticuatro) hs. hábiles posteriores al día de la avería para que se complete el traslado al taller que corresponda para su reparación. En ningún caso el traslado para la custodia y/o reparación podrá superar en conjunto el límite máximo de kilómetros establecido.

De haber alcanzado el beneficiario alguno de los límites de prestación descriptos, podrá requerir servicios adicionales que en este caso serán a su cargo.

Z

## IV- MODULO DE ASISTENCIA AL VIAJERO POR ACCIDENTE

(Servicios prestados a partir de los 100 km. del domicilio habitual del beneficiario)

4.1.- Traslado Sanitario: Supuesto: Exclusivamente por accidente automovilístico que involucre al vehículo designado.

En caso de emergencia, INTERASSIST S.A. organizará, a su exclusivo criterio, el traslado al

centro asistencial más próximo para que el beneficiario herido reciba atención médica.

4.2.- Traslado de restos: Supuesto: Exclusivamente por accidente automovilístico que involucre al vehículo designado.

En caso de fallecimiento del beneficiario por accidente automovilístico, INTERASSIST S.A. organizará y tomará a cargo los gastos de féretro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta el lugar de inhumación en Argentina, por el medio que INTERASSIST S.A. considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, serán a cargo de los familiares.

INTERASSIST S.A. no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que INTERASSIST S.A. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de INTERASSIST S.A. es solicitada en forma inmediata al fallecimiento.

## V. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DEL SERVICIO

### 5.1. Cese de la Asistencia.

La asistencia cesará totalmente en el momento en que el vehículo del Beneficiario haya sido auxiliado o arribe al lugar que solicito ser trasladado. El remolque no comprende el traslado de un lugar a otro para continuar con el arreglo del vehículo, conforme a lo dispuesto en las cláusulas V-5.2 y V-5.4.

### 5.2. TRASLADOS PROGRAMADOS:

El remolque previsto en el punto 3.2 de las presentes Condiciones Generales de Asistencia al Vehículo, no comprende el traslado de un lugar a otro para continuar con el arreglo del vehículo, por considerarse que no son producto de una urgencia o hecho imprevisto. Es decir que, no se encuentra alcanzado por los servicios aquí descritos, la asistencia de un vehículo que ya se encontrara en un taller y/o concesionario para su reparación, en un playón municipal por haber infringido una falta de tránsito o que deban trasladarse desde una comisaría hasta otro lugar para su peritación. Tampoco resultarán alcanzados por los mismos, aquellos rodados que se encuentren con partes vitales faltantes (por ej. partes del motor), salvo que los mismos provinieran de un robo con recuperado.

### 5.3. Rutas o autopistas concesionadas.

En caso de encontrarse el vehículo dentro de una traza concesionada, por condiciones contractuales entre los Concesionarios Viales y la Autoridad de Aplicación, el Beneficiario debe primero arbitrar los medios para recibir asistencia del auxilio mecánico de la misma. Una vez asistido por este y una vez que fuera trasladado al lugar pertinente (es decir la primera salida disponible, puente sobre traza, primera estación de servicio, etc.), INTERASSIST S.A. procederá a brindar el servicio correspondiente.

### 5.4. Servicios Excluidos

\* Gastos de alimentación y/o viáticos no autorizados.

\* Gastos de peajes.

\* Gastos de combustible, a excepción de lo previsto en el punto 3.7.

\* Asistencia de ocupantes transportados bajo la modalidad "auto stop".

\* Los gastos derivados de reparación, mantenimiento y/o service en general del rodado, a excepción de los previstos en el servicio de Mecánica Ligera.

\* Cuando el vehículo este ubicado en zonas inundadas, caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos, zonas de arenas blandas o movedizas, zonas de alto riesgo personal. En este último caso la peligrosidad de la zona será determinada por INTERASSIST S.A. y su red de

prestadores.

- \* Cuando el vehículo asegurado se hubiese averiado o accidentado como consecuencia de haber participado en picadas y/o cualquier otro tipo de práctica o competencia prohibida por las leyes de tránsito vigentes y/o haber intervenido en actividades delictivas.
- \* Cuando el vehículo presente anomalías o desperfectos que infrinjan las leyes, decretos, ordenanzas o reglamentos de tránsito o que hagan desaconsejable su utilización.
- \* Cuando el vehículo no esté asegurado por responsabilidad frente a terceros ó el conductor no esté debidamente habilitado para conducir, o se hubiera excedido el límite de ocupantes previsto para el vehículo.
- \* Cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de drogas o alcoholizado.
- \* Cuando la inmovilización se deba a hechos de carácter extraordinario previstos en la cláusula "Circunstancias Excepcionales".
- \* Los gastos por indemnización o reembolso en caso de sustracción, robo, hurto o apoderamiento ilegítimo de materiales, accesorios u objetos personales dejados en el vehículo designado.
- \* Cuando el vehículo no tenga neumáticos y/o cuando por un accidente sus neumáticos estén imposibilitados de rodar (en este último caso el servicio será prestado con demora condicional).
- \* Zonas de alto riesgo personal.
- \* Remolques de vehículos que tuviesen elementos fuera de las normas del fabricante, que por sus características (peso, altura, ancho, etc.), no puedan ser transportados por vehículos de traslados convencionales.
- \* Traslados de comisaría a comisaría.
- \* Traslados de comisaría a depósito.
- \* Traslados de taller a taller.
- \* Traslados de taller a domicilio.
- \* Traslados a cualquier tipo de peritaje.
- \* Los vehículos que presenten avería en algún neumático y no posean la rueda de auxilio reglamentaria en condiciones, no podrán solicitar el servicio de remolque regulado en las presentes Condiciones Generales de Asistencia al Vehículo.
- \* Cuando el vehículo se encuentre dentro de un garaje o detenido en un lugar acotado en sus dimensiones, o que por sus características imposibiliten o dificulten el acceso del móvil grúa y/o la maniobrabilidad de la PRESTADORA para efectuar el retiro de la unidad, quedará sujeto a la evaluación de éste, su intervención en la realización de dichas maniobras.

#### 5.5. PEAJES:

En caso de rutas concesionadas, serán a cargo del beneficiario aquellos peajes necesarios para el traslado del vehículo alcanzado por el servicio hasta el lugar indicado por éste, estando los peajes de arribo al lugar donde ocurrió el hecho y los de regreso del móvil a su base, a cargo de la PRESTADORA. Es decir que los peajes durante el trayecto de la asistencia correrán por cuenta del beneficiario.

#### 5.6. VEHÍCULOS EXCLUIDOS DEL SERVICIO DE REMOLQUE:

Quedan expresamente excluidos del servicio de remolque, con excepción de los vehículos Pick Up clase A, aquellos vehículos que presenten alguna o algunas de las siguientes características:

- Altura superior a 2,10 mts.
- Peso superior a 2.500 kgs.
- Trocha superior a 1,66 mts.
- Largo superior a 5 mts.
- Posean cubiertas ensanchadas y/o ruedas duales.

Además, para su traslado, el vehículo no deberá estar cargado.

A los efectos de establecer las dimensiones de los vehículos, para determinar la inclusión o exclusión del servicio aquí contemplado, se utilizará la información que surja de las proporcionadas por las diferentes terminales automotrices y que obran en poder de la PRESTADORA. Se deja preestablecido que, a los fines de lo aquí dispuesto, no constituirá prueba suficiente, el comprobante de peaje que pudiera exhibir el beneficiario.

#### VI- SUBROGACION

Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio el beneficiario se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes. Asimismo, INTERASSIST S.A. se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el beneficiario o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados.

#### VII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

INTERASSIST S.A. queda eximida de toda responsabilidad por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, pandemias, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación, dificultades en las vías de acceso al lugar de asistencia, etc. Cuando elementos de esta índole interviniesen, INTERASSIST S.A. se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.

#### VIII. RESERVA

INTERASSIST S.A. se reserva el derecho de exigir a los beneficiarios de las presentes Condiciones Generales el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia de acuerdo a lo establecido y/o en forma diferente a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.