

Condiciones generales de asistencia UP BROKERS – VIAL

A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKE ASISTENCIA ARGENTINA

Los **SERVICIOS** serán prestados por IKE ASISTENCIA ARGENTINA a los **BENEFICIARIOS**, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar un **SERVICIO** el **BENEFICIARIO** deberá comunicarse al 0800-122-0698 y/o al 4136-0624.

DEFINICIONES

Para los efectos de la presentación de los **SERVICIOS** aquí detallados, se entenderá por:

- a) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al **BENEFICIARIO** y / o a sus bienes causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente. Accidente de tránsito sufrido por el vehículo que le ocasione daños materiales que impidan su normal funcionamiento y/o daños corporales a sus ocupantes.
- b) **AVERÍA:** Falla o rotura de elemento mecánico y/o electrónico del vehículo que impida su normal desplazamiento.
- c) **BENEFICIARIO(s):** Titular de póliza, conductor y ocupantes del vehículo asegurado hasta el máximo de plazas previstas por el fabricante.
- d) **CLIENTE:** Titular de póliza.
- e) **DOMICILIO RESIDENCIAL:** Domicilio residencial permanente del **BENEFICIARIO**.
- f) **EMERGENCIA:** Es aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida de la persona. En esta situación se requiere una asistencia inmediata.
- g) **EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del **BENEFICIARIO** cuando el costo del servicio total supere el tope establecido en la cobertura.
- h) **PRINCIPALES CIUDADES:** Aquellas con una población superior a 50.000 habitantes.
- i) **POLÍTICA DE GARANTÍA:** Monto de dinero a entregar al **BENEFICIARIO** cuando hubiera abonado gastos en relación a los **SERVICIOS** cubiertos descritos siempre y cuando hayan sido autorizados por el **PROVEEDOR** antes de ser realizados.
- j) **PROVEEDOR:** Es IKE ASISTENCIA ARGENTINA S.A.
- k) **SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de IKE ASISTENCIA ARGENTINA relacionados con asistencia cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.
- l) **URGENCIA:** es la aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención, por parte del sujeto.

1. ASISTENCIA VIAL

Ámbito de cobertura: República Argentina y países limítrofes (Uruguay, Brasil, Paraguay, Bolivia, Chile).

Los **SERVICIOS** se contarán a partir del primer día de inicio de vigencia de la póliza.

(A) REMOLQUE

Limitado a:

- **500 kms lineales por evento (800 kms totales por evento)**
- **1000 kms lineales ÚNICO EVENTO (1400 kms totales)**

Cantidad de eventos anuales: 8 servicios entre Remolque y Mecánica Ligera, a razón de 2 por mes máximo.

Descripción del servicio: En caso de **ACCIDENTE** o **AVERÍA**, el **PROVEEDOR** gestionará y cubrirá el costo de los **SERVICIOS** de remolque, grúa o plataforma sólo de la unidad tractora hasta el taller autorizado más cercano o al domicilio que el **BENEFICIARIO** informe hasta el límite de cobertura. En caso de exceder los kilómetros de cobertura el costo de los kilómetros excedentes estará a cargo del **BENEFICIARIO** y este lo acordará y abonará con el prestador asignado por el **PROVEEDOR**.

Condiciones para la prestación del servicio:

- Estado del vehículo:
 1. Encontrarse en la vía pública con suficiente espacio para realizar la maniobra de carga y descarga.
 2. Sus ruedas deben estar en condiciones de rodamiento (al menos 2). En caso de tener las 4 ruedas trabadas, se brindará EXTRACCIÓN.
 3. Poseer motor.
- El **SERVICIO** será brindado de puerta a puerta.
- En todos los casos el **BENEFICIARIO** deberá acompañar a la grúa durante el traslado (Queda excluido el acompañamiento de menores de 10 años y/o mujeres embarazadas según Art.: 33 inciso "U" de la Ley Nacional de Tránsito N° 26363).
- Para el caso de remolque en países limítrofes que requieran cruce de frontera el acompañamiento del vehículo deberá ser realizado exclusivamente por el titular del vehículo o su apoderado legal.
- La grúa sólo podrá trasladar al vehículo y dos **BENEFICIARIOS**. En caso de solicitarlo y que el **PROVEEDOR** tuviera disponibilidad, el **BENEFICIARIO** podrá pedir una grúa doble cabina debiendo abonar los **EXCEDENTES** que correspondan.

El **EXCEDENTE** del **SERVICIO**, en caso de haberlo, quedará a cargo del **BENEFICIARIO**.

Observaciones:

Para garantizar la seguridad de su vehículo durante el traslado, recomendamos encarecidamente que, para distancias superiores a 100 km, el vehículo sea acompañado por el titular o una persona autorizada por él. Esta medida adicional puede ser solicitada por el **PROVEEDOR** para asegurar un **SERVICIO** de la más alta calidad.

GARANTIA 90 MINUTOS

El **PROVEEDOR** garantiza la prestación del **SERVICIO** en un plazo máximo de 90 (noventa) minutos al **BENEFICIARIO** en las zonas que se detallan a continuación: CABA, GBA Norte, GBA Sur, GBA Oeste, La Plata (B.A), Mar del Plata (B.A), Cordoba (CBA), Bahía Blanca (B.A), San Miguel de Tucuman (TU), Santa Fe (SF), Rosario (SF), Mendoza (MD), Neuquén (NQ) y Salta (SA). En caso de que la prestación del **SERVICIO** por parte del **PROVEEDOR** supere el tiempo antes indicado, éste abonará al **BENEFICIARIO** el monto equivalente a:

\$100.000	Mismos eventos que remolque
-----------	-----------------------------

Exclusiones particulares:

- Traslados mayores a 50 km, dado que requieren una planificación especial.
- Cuando los servicios requieren una grúa especial por cuestiones mecánicas (extracciones, horas de trabajo, patines y/o carritos, ruedas bloqueadas, vehículos modificados)
- Cuando se requiera una grúa doble cabina para trasladar al conductor más el acompañante.
- Días domingos y/o feriados.
- No aplica para traslado en Rutas Provinciales y/o Nacionales alejadas de centros urbanos.

(B) MECÁNICA LIGERA

Insumos a cargo del BENEFICIARIO.

Cantidad de eventos anuales: 8 servicios entre Remolque y Mecánica Ligera, a razón de 2 por mes máximo.

Descripción del servicio: El **PROVEEDOR** organizará y cubrirá el costo del envío de una unidad de mecánica ligera en caso de que el **BENEFICIARIO** sufra alguna de las siguientes situaciones de **URGENCIA** de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios:

- a) Cambio de neumático por pinchadura y/o rotura. El **BENEFICIARIO** deberá contar con el auxilio en buen estado, en caso de tener llaves para tuercas de seguridad, deberá disponer de ellas.

- b) Falta de combustible, (El costo de combustible hasta 10 Litros quedará a cargo del **BENEFICIARIO**).
- c) Necesidad de paso de corriente.
- d) Cambio de batería.

Condiciones para la prestación del servicio:

Los **SERVICIOS** mencionados quedan sujetos a disponibilidad de repuestos, insumos y/o unidades de mecánica ligera en la zona.

Los costos de los insumos utilizados en la reparación serán los vigentes en la zona de la reparación.

El **BENEFICIARIO** deberá abonar los insumos correspondientes en el momento de brindar el **SERVICIO**.

Exclusiones particulares:

- Costos de los insumos necesarios para la prestación del **SERVICIO** (neumático, combustible, etc.)

(C) TAXI/REMIS

Limitado a

\$8.000	2 eventos anuales
---------	-------------------

En caso de siniestro (robo, hurto o destrucción total) y/o **ACCIDENTE**, el **PROVEEDOR** coordinará y cubrirá el costo de traslado en remis o taxi hasta el **DOMICILIO RESIDENCIAL** del **BENEFICIARIO** o hasta donde este indique hasta el límite de cobertura.

El **EXCEDENTE** del **SERVICIO**, en caso de haberlo, quedará a cargo del **BENEFICIARIO**.

Para el presente **SERVICIO** el **PROVEEDOR** se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de **POLITICA DE GARANTIA** cuando lo considere más conveniente para el **BENEFICIARIO**, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los **SERVICIOS** o por cualquier otro motivo que el **PROVEEDOR** considere.

(D) GRABADO DE CRISTALES

Limitado a

\$6.120	1 evento anual
---------	----------------

A solicitud del **BENEFICIARIO**, el **PROVEEDOR** cubrirá el costo del grabado de cristales del vehículo hasta el límite de cobertura.

El **EXCEDENTE** del **SERVICIO**, en caso de haberlo, quedará a cargo del **BENEFICIARIO**.

Para el presente **SERVICIO** el **PROVEEDOR** se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de **POLITICA DE GARANTIA** cuando lo considere más conveniente para el **BENEFICIARIO**, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los **SERVICIOS** o por cualquier otro motivo que el **PROVEEDOR** considere.

(E) COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS VIALES

Sin límites

En caso de que el **BENEFICIARIO** requiera prestaciones adicionales en situación de **URGENCIA** o de manera programada el **PROVEEDOR** coordinará:

- Envío de remolque
- Envío de unidad de mecánica ligera

Los costos están a cargo del **BENEFICIARIO** y deberán ser abonados al momento de la prestación de **SERVICIOS**.

(F) CERRAJERIA AUTOMOVILÍSTICA

Limitado a

\$5.440	1 evento anual
---------	----------------

Si el **BENEFICIARIO** perdiera, rompiera o se olvidará las llaves, el **PROVEEDOR** cubrirá los costos de un cerrajero automovilístico para la apertura del vehículo hasta el límite de cobertura.

El **EXCEDENTE** del **SERVICIO**, en caso de haberlo, quedará a cargo del **BENEFICIARIO**.

Para el presente **SERVICIO** el **PROVEEDOR** se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de **POLITICA DE GARANTIA** cuando lo considere más conveniente para el **BENEFICIARIO**, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los **SERVICIOS** o por cualquier otro motivo que el **PROVEEDOR** considere.

(G) TRAMITEL

Sin límites

El **BENEFICIARIO** podrá contactarse telefónicamente con un especialista que lo asesorara en los trámites a seguir de acuerdo con:

- Patentamiento de vehículos 0km
- Transferencias del vehículo
- Altas y bajas por siniestros, robo, hurto, destrucción, desarme, recupero
- Cambio de radicación
- Inscripción y cancelación de prendas
- Certificados de dominio
- Informes de dominio
- Denuncias de venta

- Duplicados de documentación general del vehículo (título del vehículo, cédula verde, etc.)
- Tramitación de cédula verde adicional, cédula azul, 08, 02, 04, 13, 131, etc.
- Este servicio únicamente se brindará de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 18:00hs. No se incluyen fines de semanas ni feriados.

Las siguientes coberturas se inician a partir de los 80 kilómetros de distancia del DOMICILIO RESIDENCIAL del BENEFICIARIO.

(H) AUTO SUSTITUTO

Limitado a

\$315.000	1 evento anual / hasta 7 días
-----------	-------------------------------

En caso de robo, hurto, **AVERÍA** y/o **ACCIDENTE** que impida la utilización del vehículo asegurado en viaje por más de 72 Hs, el **PROVEEDOR** coordinará y cubrirá el costo de alquiler de un vehículo sustituto que reemplace al siniestrado hasta el límite en pesos informado o hasta la cantidad de días informados. Lo que ocurra primero.

La prestación se realizará mediante la entrega de un automóvil base, en perfectas condiciones de uso con todos los elementos de seguridad exigibles por las disposiciones vigentes. La devolución deberá hacerse en el mismo lugar en que se recibió o donde el **PROVEEDOR** disponga.

El **BENEFICIARIO** deberá abonar el costo de retorno si el vehículo se entrega en otro lugar diferente al de la recepción.

El **EXCEDENTE** del **SERVICIO**, en caso de haberlo, quedará a cargo del **BENEFICIARIO**.

Para el presente **SERVICIO** el **PROVEEDOR** se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de **POLITICA DE GARANTIA** cuando lo considere más conveniente para el **BENEFICIARIO**, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los **SERVICIOS** o por cualquier otro motivo que el **PROVEEDOR** considere.

Exclusiones particulares:

El **PROVEEDOR** no tendrá a su cargo responsabilidad alguna por los siguientes hechos:

- Que en el lugar del siniestro no existan comercios dedicados al alquiler de vehículos o que éstos se encuentren cerrados.
- Que los comercios de alquiler de vehículos carezcan de unidades disponibles al momento de la asistencia.

Gastos de cualquier naturaleza que se deriven del contrato de alquiler del vehículo sustituto tales como

gastos administrativos, operativos, por responsabilidad, franquicias, etc., los que estarán siempre a cargo del **BENEFICIARIO**.

(I) GASTOS DEL HOTEL

Limitado (incluyendo todos los BENEFICIARIOS y de manera conjunta con la cobertura REGRESO o CONTINUACIÓN DE VIAJE) a

\$47.600	1 evento anual
----------	----------------

En caso de **AVERÍA** y/o **ACCIDENTE** donde sea necesario que el **BENEFICIARIO** permanezca en el lugar, el **PROVEEDOR** coordinará y abonará el costo del hotel hasta el límite de cobertura.

Dichos gastos de hotel comprenden sólo alojamiento excluyendo desayunos, almuerzos, cenas o gastos extras. El **PROVEEDOR** no se responsabiliza por la imposibilidad de brindar el **SERVICIO**, producto de la inexistencia de hoteles en el lugar del evento o por carecer de disponibilidad de alojamiento al momento de requerir la asistencia.

El **EXCEDENTE** del **SERVICIO**, en caso de haberlo, quedará a cargo del **BENEFICIARIO**.

Para el presente **SERVICIO** el **PROVEEDOR** se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de **POLITICA DE GARANTIA** cuando lo considere más conveniente para el **BENEFICIARIO**, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los **SERVICIOS** o por cualquier otro motivo que el **PROVEEDOR** considere.

(J) REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE

Limitado (incluyendo todos los BENEFICIARIOS y de manera conjunta con la cobertura GASTOS DE HOTEL) a

\$47.600	1 evento anual
----------	----------------

En caso de **AVERÍA** y/o **ACCIDENTE**, el **PROVEEDOR** coordinará y abonará los pasajes en el medio de transporte que considere más adecuado para que los **BENEFICIARIOS** puedan regresar a su **DOMICILIO RESIDENCIAL/LABORAL** o continuar su viaje a destino. La opción de abonar el viaje a destino no podrá superar el costo de regresar a su **DOMICILIO RESIDENCIAL**.

El **EXCEDENTE** del **SERVICIO**, en caso de haberlo, quedará a cargo del **BENEFICIARIO**.

Para el presente **SERVICIO** el **PROVEEDOR** se reserva el derecho de prestarlos a través del formato de **POLITICA DE GARANTIA** cuando lo considere más conveniente

para el **BENEFICIARIO**, por considerarlos especiales por la situación que les dio origen o por otra razón, por la zona de prestación de los **SERVICIOS** o por cualquier otro motivo que el **PROVEEDOR** considere.

(K) AMBULANCIA CODIGO ROJO Incluido

En el caso de un **ACCIDENTE** automovilístico, estando el **BENEFICIARIO** circulando con su vehículo, el **PROVEEDOR** se ocupará del traslado del **BENEFICIARIO** y de los pasajeros que estuviesen en el vehículo hasta el hospital más próximo al lugar del siniestro.

En el caso de que necesite ser trasladado hacia un centro médico de mayor complejidad, el **PROVEEDOR** se hará cargo únicamente del traslado.

Los traslados pueden hacerse en ambulancia, en helicóptero o en avión, a exclusivo criterio del **PROVEEDOR**, según la gravedad del caso y la disponibilidad de dichos medios. El cuerpo médico que el **PROVEEDOR** designe decidirá la conveniencia del medio de transporte a designar.

Exclusiones específicas:

- En casos de asistencia médica, toda enfermedad crónica y/o preexistente, conocida o no por el **BENEFICIARIO**, sus consecuencias y reagudizaciones, todo viaje desaconsejado por el médico de cabecera.
- Suicidio o su intento, y sus consecuencias, mutilaciones auto provocadas por el **BENEFICIARIO** o su tentativa.
- Enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos efectuados por profesionales no indicados por la central de servicios el **PROVEEDOR** o quien lo represente.
- Enfermedades oncológicas, SIDA, SCRS y todas las enfermedades causadas por, o relacionadas con el virus HIV y/u otras enfermedades virósicas. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, fisioterapia, baños y curas termales, podología.
- Ninguna patología que surja durante tratamientos o permanencia en entidades dedicadas a rehabilitación, revitalización, rejuvenecimiento, antiestrés, celuloterapia, SPA, etc.
- Visitas médicas de control, tratamientos programados, chequeos, etc.
- En casos de enfermedad, gastos de hotel, restaurantes, taxis y otros gastos de acompañantes.
- Prótesis, artículos de ortopedia, anteojos, audífonos, lentes de contacto, férulas, yesos plásticos, corsés, nebulizaciones, etc.
- Enfermedades mentales o trastornos psíquicos o producidas por la ingestión de drogas, narcóticos y/o medicinas utilizadas sin orden médica, alcoholismo.
- Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, granizo u otros fenómenos de la naturaleza.

Nota: En caso de anegaciones de calles o rutas que las hagan temporariamente intransitables por razones climáticas, el **SERVICIO** se brindará en el menor plazo que sea posible.

B. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S):

1. Brindar información completa y veraz.
2. Comunicarse con el **PROVEEDOR** lo más rápido posible para solicitar asistencia al teléfono 0800-122-0698 y/o al 4136-0624 y comunicar lo ocurrido en cualquier situación relativa a las condiciones generales de este documento.
3. El **BENEFICIARIO** debe informar al **PROVEEDOR**:
Datos relativos al cliente: Patente del vehículo, número de póliza, nombre y apellido /razón social, DNI/CUIT, y/o la información que el **PROVEEDOR** le solicite.
Datos relativos al **SERVICIO**: Lugar donde ocurre la urgencia y descripción de la misma, número telefónico del **BENEFICIARIO** para que el **PROVEEDOR** pueda contactarse durante y finalizado el **SERVICIO**.
4. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un **SERVICIO**.
5. En caso que el **PROVEEDOR** haya aprobado un reembolso al **BENEFICIARIO**, el mismo posee 30 días corridos para enviar la documentación solicitada (factura y/o comprobante de pago). Vencido ese plazo, el **PROVEEDOR** no procederá al reintegro.
6. En caso que el **BENEFICIARIO** no se haya podido comunicar con la Cía. por falta de señal en zona, el **BENEFICIARIO** debe comunicarse dentro de las 24 Hs para dar aviso de lo ocurrido.

C. EXCLUSIONES GENERALES.

1. El **PROVEEDOR** no estará obligado a la prestación de los **SERVICIOS** cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
2. Los **SERVICIOS** que los **BENEFICIARIOS** hayan concertado por su cuenta, sin el consentimiento previo del **PROVEEDOR**. Todos los **SERVICIOS** indicados en estas condiciones generales se brindarán exclusivamente por prestación del **PROVEEDOR** y no se efectuarán reintegros de gastos bajo ninguna circunstancia, salvo que dicho reintegro haya sido expresamente aprobado por el **PROVEEDOR** antes de producirse el gasto.
3. Las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos,

- manifestaciones, movimientos populares, vandalismo, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
4. Los vehículos de más de 3,5 toneladas de capacidad, vehículos destinados al transporte público, taxis, colectivos, autobuses o vehículos de alquiler.
 5. Los vehículos que no posean patente a la vista.
 6. Los vehículos que participen o hayan participado en cualquier clase de carreras, competencias o exhibiciones.
 7. Los vehículos que tengan una modificación de cualquier tipo o diferentes a las especificaciones del fabricante que puedan influir en la **AVERÍA** o **ACCIDENTE** del vehículo.
 8. Los vehículos que no se encuentren asegurados por responsabilidad civil frente a terceros, o el conductor no esté debidamente habilitado para conducir o se hubiera excedido del límite de ocupantes previsto, según lo determinado por el fabricante del mismo.
 9. Golpes o choques intencionados, así como la participación del vehículo en actos criminales.
 10. Labores de mantenimiento, revisiones al vehículo, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el **BENEFICIARIO** o por un tercero.
 11. La falta de combustible y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y pinchadura o falta de aire en los neumáticos no dan derecho al **SERVICIO** de remolque.
 12. Remolque del vehículo con carga o con heridos,
 13. No se podrá brindar **SERVICIO** de remolque y/o mecánica ligera en carreteras y/o caminos de difícil acceso (en los cuales exista riesgo de que la grúa quede fuera de **SERVICIO**, aunque sea temporalmente, zonas inundadas, caminos que no estén abiertos al tránsito normal de vehículos (huellas, sendas, picadas, etc.), zonas de arenas blandas o movedizas o zonas de alto riesgo para el **PROVEEDOR**. En actos de terrorismo, revueltas o motines civiles, sabotajes, guerras, movilizaciones o cualquier otra perturbación del orden público, e incluso en lugares inaccesibles por razones de seguridad.

14. Dificultades en los medios de comunicación y/o dificultades en las vías de acceso al lugar de asistencia, etc. Ante esta situación, el **PROVEEDOR** se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuese posible.

Servicio otorgado por IKÈ ASISTENCIA ARGENTINA



**Sólo para clientes
provenientes de QBE*

***El resto de las compañías trabaja con su propio servicio de asistencia.**