

## 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

---

Los servicios serán prestados por Europ Assistance a la beneficiaria o el beneficiario cuando así sean solicitados, las 24 horas, los 365 días del año. Para solicitar un servicio, deberá comunicarse al:

**0.800.333.2020**  
**Desde el exterior: (+54) (11) 4346.7454**

En aquellos casos excepcionales, que por motivos de fuerza mayor comprobable por la beneficiaria o el beneficiario, y verificable por Europ Assistance que existieron intentos de llamados con suficiente tiempo para la atención del mismo, se podrá contratar un servicio por cuenta propia, pudiendo luego presentar los comprobantes respectivos cumplimentando y alineándose al procedimiento general de reintegros.

Para ello tendrá un plazo máximo de 48 horas para notificar a Europ Assistance sobre la situación y el servicio requerido. El reintegro se realizará considerando los servicios detallados en el presente.

Ámbito de cobertura: Se extiende a todo el territorio nacional, Chile, Brasil (al sur del paralelo 24°) Uruguay, Paraguay y Bolivia.

## 2. DEFINICIONES

---

**a) Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a la beneficiaria, el 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) Beneficiaria o beneficiario:** titular de póliza, conductora, conductor y/u ocupantes del vehículo asegurado hasta el máximo de plazas previstas por el fabricante.

**d) Cliente:** titular de póliza.

- e) Domicilio residencial:** domicilio residencial permanente de la o el cliente.
- 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) 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.
- h) Excedente:** monto a pagar por parte de la beneficiaria o el beneficiario cuando el costo del servicio total supere el tope establecido en la cobertura.
- i) Inicio de vigencia:** los servicios se contarán a partir del primer día de inicio de vigencia de la póliza.
- j) Proveedor:** Europ Assistance Argentina.
- k) Tipos de unidades cubiertas:** para autos, pick ups y motos oficiales.

### **3. ASISTENCIA VIAL ANTE URGENCIA**

---

#### **Autos, pick ups y motos oficiales:**

- a-** Remolque.
- b-** Mecánica ligera.

**Límite:** 300 km lineales/ 600 km totales.

**Eventos:** 10 anuales (sin límite mensual).

#### **Asistencia a camiones:**

- a-** Remolque.
- b-** Mecánica ligera.

**Límite:** 300 km lineales / 600 km totales.

**Eventos:** 10 eventos anuales.

- a-** Remolque

#### **Descripción del servicio:**

Europ Assistance arbitrará todos los medios y realizará los mejores esfuerzos para brindar la asistencia a los vehículos que se encontraran en caminos de difícil acceso, barro, ripio, así como caminos de altura o de montaña, así como también mantendrá informado de la situación a Provincia Seguros en caso de no poder brindar dicha asistencia.

Asimismo, el arrastre, carga, traslado de vehículos sin ruedas en caso de siniestros en los cuales el vehículo se encuentre en estado de destrucción total.

Cambio de neumáticos a vehículos sin auxilio correspondiente, en los cuales Europ Assistance pondrá a disposición los medios necesarios para trasladar el vehículo a una gomería o resolver la avería.

También se considerará como prestación el traslado de la unidad por falta de combustible en el vehículo y los traslados declarados por Provincia Seguros para vehículos en destrucción total.

### **Condiciones para la prestación del servicio**

#### **Estado del vehículo:**

- a)** Encontrarse en la vía pública con suficiente espacio para realizar la maniobra de carga y descarga.
- b)** Poseer motor.
- c)** Poseer patente a la vista.
  - El servicio será brindado de comisaría a taller o domicilio y/o de taller a taller.
  - La beneficiaria o el beneficiario deberá acompañar a la grúa durante el traslado en caso de no poseer la cédula verde al día.
  - Para el caso de remolque en países del Mercosur que requieran cruce de frontera el acompañamiento del vehículo deberá ser realizado exclusivamente por la titular o el titular del vehículo o su apoderada y/o apoderado legal.
  - La grúa sólo podrá trasladar al vehículo y dos acompañantes.
  - La beneficiaria o el beneficiario deberá abonar los costos de peaje y/o peajes zoo/fitosanitarios que correspondieren al servicio tanto de ida como de vuelta de la grúa.

#### **Mecánica ligera.**

Insumos a cargo de la beneficiaria o el beneficiario.

#### **Descripción del servicio:**

Europ Assistance organizará y cubrirá el costo del envío de una unidad de mecánica ligera para el caso que la beneficiaria o el beneficiario sufra alguna de las siguientes situaciones de urgencia, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios:

- Necesidad de paso de corriente. Cambio de batería.
- Cambio de cable de embrague, acelerador y correas.
- Traslado de vehículo sin ruedas, destrucción total. Dicho pedido requerirá la autorización y/o gestión por parte de la compañía aseguradora.

#### **4. ESCOLTA TELEFÓNICA – Camino seguro**

---

Se brindará acompañamiento telefónico al momento que la beneficiaria o el beneficiario circule por una zona peligrosa o al ingreso o egreso de su domicilio. En caso de ocurrir una situación de riesgo que sea alertada por la asegurada o el asegurado, Europ Assistance arbitrará los medios para enviar asistencia policial y/o médica en caso de ser necesario. La asegurada o el asegurado deberá comunicarse con Europ Assistance en cada ocasión de requerir el servicio.

#### **5. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

---

En caso de avería, accidente o robo del vehículo, Europ Assistance se encargará de retransmitir los mensajes urgentes que la beneficiaria o el beneficiario indique, y al destinatario y/o teléfonos que sean indicados, a fin de informar el motivo del retraso o inconveniente sucedido.

#### **6. CONSERJERÍA AUTOMOVILÍSTICA – Info ruta**

---

Servicio de asesoría e información vía telefónica, que brinda las siguientes prestaciones:

- Orientación telefónica en caso de accidente vial: búsqueda de comisaría cercana, hospital, entre otras.
- Coordinación de remis y/o taxi para traslado de ocupantes en caso de accidente y/o avería del auto.
- Información sobre el taller mecánico oficial más cercano para la reparación de la unidad.
- Información sobre estado de rutas y cómo llegar a cualquier lugar del país y países limítrofes.
- Información sobre vuelos y hoteles.

Los costos de los insumos utilizados y mano de obra estarán a cargo de la beneficiaria o el beneficiario.

#### **7. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

---

A solicitud de la beneficiaria o el beneficiario se lo contactará telefónicamente con una abogada o abogado para que realice las consultas que considere en caso de accidente de tránsito o robo del vehículo.

## **8. ASISTENCIA AL VIAJERO – A partir de los 100 km. del domicilio.**

### **a) Gastos de estadía de hotel:**

- Argentina: \$ 3.000 por ocupante, por día (hasta 3 días).
- Países limítrofes: USD \$50 por ocupante, por día (hasta 3 días).
- En caso de que la reparación del vehículo no pudiera ser concluida dentro del mismo día de acaecido el evento o imprevisto, o en caso de robo del vehículo declarado, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades, la beneficiaria o el beneficiario podrá optar por el alojamiento en el lugar de reparación hasta el tope indicado. El reconocimiento se refiere a alojamiento básico, no incluyendo comidas o extras de ninguna naturaleza.

### **b) Prosecución del viaje o retorno al domicilio:**

Pasajes para las y/o los ocupantes.

En caso de que una avería o accidente del vehículo cubierto por el seguro de la prestataria provoque la inmovilización del mismo, y encontrándose el asegurado a más de 100 km. del domicilio declarado por éste, Europ Assistance sufragará los siguientes gastos:

- a. El desplazamiento para el traslado o repatriación de la beneficiaria o el beneficiario hasta el domicilio habitual de los mismos, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada dentro de las 48 horas siguientes a su inmovilización.
- b. Si la asegurada o el asegurado y demás ocupantes del vehículo optan por la continuación del viaje, la prestadora sufragará los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, siempre que su costo no supere el de la prestación a que se refiere el párrafo anterior.

### **c) Depósito o Custodia del Vehículo declarado:**

Si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a 72 horas o, en caso de robo, el vehículo fuera recuperado con posterioridad a que la asegurada o el asegurado se hubiese ausentado del lugar de ocurrencia, Europ Assistance sufragará el gasto hasta 72 horas de custodia a la unidad.

### **d) Recepción del vehículo:**

Pasajes en caso de tener que regresar al domicilio donde quedó el vehículo con avería, y para recuperar el vehículo una vez reparado, o encontrado en condiciones de rodar después de robo, Europ Assistance se hará cargo de un pasaje para la o el titular o para la persona que designe, por un medio a designar por la compañía prestadora. Cuando la distancia entre el lugar donde se encuentre el vehículo y el domicilio de la o el cliente sea superior a 1000 km, se brindarán 2 pasajes.

**e) Localización y envío de piezas de repuesto:**

Ilimitado.

Europ Assistance se encargará de la localización de las piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo designado, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y asumirá los gastos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo. Será por cuenta del asegurado el importe de las piezas de repuesto.

**f) Reemplazo de la conductora o el conductor:**

Ilimitado.

En caso de imposibilidad absoluta de la asegurada o el asegurado para conducir el vehículo, por enfermedad, accidente o fallecimiento y ninguno de las y/o los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilitación, Europ Assistance proporcionará en el ámbito de la Republica Argentina, a su propio cargo, una conductora o conductor a efectos de retornar con el vehículo al domicilio declarado de la asegurada o el asegurado por el trayecto más directo y efectuando las detenciones que dicho responsable estime convenientes.

Serán a cargo exclusivo de la asegurada o el asegurado los gastos de mantenimiento y reparación del vehículo o combustible que requiera el vehículo, así como sus gastos personales y los de sus acompañantes, correspondientes a hotel, comidas y demás, incurridos durante el trayecto de regreso.

**g) Traslado y/o repatriación sanitaria:**

Se extiende a todo el territorio nacional, Chile, Brasil (al sur del paralelo 24°), Uruguay, Paraguay y Bolivia. Ilimitado En caso de accidente, Europ Assistance deberá organizar y tomar a su cargo el traslado sanitario de la o el titular accidentado y de una o un acompañante hasta el centro hospitalario más próximo al lugar del hecho. Si fuera aconsejado el traslado a un centro hospitalario de mayor complejidad, Europ Assistance organizará el mismo, a su exclusivo cargo.

**h) Traslado de restos:**

En caso de fallecimiento de una beneficiaria o beneficiario causado exclusivamente por un accidente automovilístico Europ Assistance deberá organizar y cubrir los gastos de féretro, de traslado, trámites administrativos y transporte de restos hasta el lugar de su inhumación en la República Argentina por el medio que se considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, serán a cargo de la familia de la beneficiaria o el beneficiario.

**IMPORTANTE:** Los gastos efectivamente cubiertos para las prestaciones “traslado sanitario”, “repatriación sanitaria” y “traslados de restos” son sólo los derivados del traslado exclusivamente y no comprenden los gastos médicos derivados del accidente (intervenciones quirúrgicas, atención por especialistas, terapia intensiva, entre otros).

## **9. EXCLUSIONES PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA**

---

- a)** Cuando el vehículo asegurado fuera conducido por personas no habilitadas según las normas legales vigentes.
- b)** No se brindará asistencia a la beneficiaria o el beneficiario que en el momento del imprevisto estuvieran transitando caminos no autorizados o no habilitados al tránsito.
- c)** Los vehículos que participen o hayan participado en cualquier clase de carreras, competencias o exhibiciones.
- d)** 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.
- e)** Los vehículos que no se encuentren asegurados por responsabilidad civil frente a terceros, o cuando la conductora 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.
- f)** Golpes o choques intencionados, así como la participación del vehículo en actos criminales.
- g)** Labores de mantenimiento, revisiones al vehículo, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por la beneficiaria, el beneficiario o un tercero o tercera.
- h)** Remolque del vehículo con carga o personas heridas.
- i)** Daños en las unidades asistidas por hechos vandálicos.
- j)** Cuando la ocurrencia derive de culpa grave o dolo de la o el titular u otro ocupante del vehículo asegurado y en caso de acción criminal directa o indirecta de los mismos.
- k)** Cuando la conductora o el conductor del vehículo asegurado se encuentre bajo el efecto de alcohol o drogas. No se cubren negligencias de la conductora o del conductor, estado de ebriedad o cuando se encuentre bajo los efectos de algún medicamento que le impidan su normal desenvolvimiento al volante.
- l)** Toda consecuencia derivada de la práctica de deportes, cualquier tipo de competición y faltas a las normas de tránsito efectuadas con el vehículo asegurado.

**m)** Toda consecuencia derivada de cualquier acto realizado por acción u omisión, en el vehículo declarado causado por mala fe. Cuando se hubiere excedido el número de ocupantes establecido por las normas del fabricante del vehículo asegurado.

**n)** Extracción: En caso que el vehículo se encuentre en garaje subterráneo o de difícil acceso, zanjas, lagunas, médanos, o lugares en los cuales se requiera de maniobras especiales para retirar el vehículo.