

Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Europ Assistance



> 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

Los SERVICIOS serán prestados por EAA a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas, los 365 días del año.

Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse al: 0810 345-1289

> 2. DEFINICIONES:

- 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 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 del 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) **EAA / Proveedor:** Es Europ ASSISTANCE ARGENTINA
- k) **ÁMBITO DE COBERTURA:** República Argentina y Países Limítrofes

> 3. ASISTENCIA VIAL ANTE EMERGENCIA

REMOLQUE: 300 km totales- 6 eventos anuales

Debido a la emergencia sanitaria por COVID, el asegurado no podrá viajar en la grúa como acompañante. Deberá hacerlo a través de un medio particular, haciéndose cargo de los costos que eso implique.

Descripción del servicio:

En caso de accidente, avería o falta de combustible, EAA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque, grúa o plataforma de la unidad tractora hasta el taller más cercano o al domicilio del beneficiario, con el límite de km detallados en cada producto.

Condiciones para la prestación del servicio:

- Estado del vehículo:

Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Europ Assistance



- Poseer patente a la vista
- El SERVICIO será brindado de puerta a puerta.
- 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 Mercosur 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.
- 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.

CAMBIO DE NEUMÁTICO: Servicio ilimitado.

Europ Assistance 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.

ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE: Servicio ilimitado.

Europ Assistance, en caso de que el vehículo designado se encuentre inmovilizado por falta de combustible, se lo asistirá proveyéndole combustible para que pueda trasladarse hasta la estación de servicio más próxima o bien se coordinará el traslado hasta la estación de servicio más cercana. El gasto de combustible es a cargo del cliente.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Servicio ilimitado.

Europ Assistance, se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los beneficiarios, relativos a cualquiera de los eventos objetos de las prestaciones de esta modalidad.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA LAS 24 HS: Servicio ilimitado.

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

> 4. ASISTENCIA EN VIAJES ANTE SINIESTROS:

A partir de los 100 kilómetros de distancia del domicilio residencial del cliente. Siniestro: Robo, hurto o accidente de tránsito.

DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO.

Cobertura: 6 eventos anuales – hasta 72hs cada uno.

Cuando el vehículo se encuentre averiado o robado y la reparación o recuperación se produzca en ausencia del beneficiario, la prestadora tomará a cargo la custodia del

Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Europ Assistance



mismo hasta 3 (tres) días corridos desde el momento de la avería y/o siniestro sufrido. Una vez agotado el límite el asegurado asumirá la responsabilidad y los costos que posteriormente se generen.

B) LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTO: Servicio ilimitado..

Cuando para la reparación del vehículo designado se precise de partes o piezas de repuestos que no estuvieran disponibles en el lugar de reparación del vehículo, Europ Assistance coordinará la localización dentro de la República Argentina y el posterior envío de dichas partes al lugar de reparación del vehículo.

Europ Assistance asumirá los gastos de envío de las partes, siendo a cargo del beneficiario el importe del repuesto, los costos aduaneros, los costos fiscales, como todo otro tipo de impuesto que pudiera corresponder. Las modalidades de pago del repuesto quedarán a criterio de Europ Assistance en el momento de la asistencia.

Se establece que este servicio se brindará exclusivamente en el caso que la/s pieza/s de repuesto sean imprescindibles para la movilidad del vehículo designado, excluyéndose expresamente accesorios y otras piezas que no comprometan la movilidad del mismo según las normas de tránsito vigentes.

Las partes o piezas requeridas deberán ser repuestos originales del vehículo del cual se trate y el envío quedara sujeto a la disponibilidad de dichos repuestos en la Casa Central del Vehículo en cuestión dentro de la República Argentina.

C) TRASLADO SANITARIO: 3 eventos anuales.

Supuesto: Exclusivamente por accidente automovilístico que involucre al vehículo designado. En caso de emergencia, LA PRESTADORA organizará, a su exclusivo criterio, el traslado al centro asistencial más próximo para que el beneficiario herido reciba atención médica.

D) TRASLADO DE RESTOS: 1 evento anual.

Supuesto: Exclusivamente por accidente automovilístico que involucre al vehículo designado.

En caso de fallecimiento del beneficiario por accidente automovilístico, Europ Assistance organizará y tomará a cargo los gastos de féretro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta el lugar de inhumación en Argentina hasta un tope máximo de \$5.000 (cinco mil pesos) IVA incluido, por el medio que Europ Assistance considere más conveniente. Los trámites, gastos de féretro definitivo, funeral e inhumación, serán a cargo de los familiares.

Europ Assistance 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

Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Europ Assistance



tomen intervención antes que Europ Assistance. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de Europ Assistance es solicitada en forma inmediata al fallecimiento.

E) TRASLADOS PROGRAMADOS POR RECUPERACIÓN DE MOTOVEHICULOS: Servicio ilimitado.

Este servicio será solicitado directamente por la compañía de seguros para el recupero de moto vehículos siniestrados que pudieran tener su seguro dado de baja.

> 5. 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.), LA PRESTADORA procederá a brindar el servicio correspondiente.

> 6. EXCLUSIONES PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA

1. Gastos de alimentación y/o viáticos no autorizados.
2. Gastos de peajes.
3. Gastos de combustible.
4. Asistencia de ocupantes transportados bajo la modalidad "auto stop".
5. Los gastos derivados de reparación, mantenimiento y/o service en general del rodado, a excepción de los previstos en el servicio de Mecánica Ligera.
6. 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 LA PRESTADORA y su red de prestadores.
7. Cuando el vehículo presente anomalías o desperfectos que infrinjan las leyes, decretos, ordenanzas o reglamentos de tránsito o que hagan desaconsejable su utilización.
8. 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.
9. Cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de drogas o alcoholizado.
10. Cuando la inmovilización se deba a hechos de carácter extraordinario previstos en la cláusula "Circunstancias Excepcionales".
11. 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.
12. Cuando el vehículo no tenga neumáticos y/o cuando por un accidente sus neu-

Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Europ Assistance



máticos estén imposibilitados de rodar (en este último caso el servicio será prestado con demora condicional).

13. Zonas de alto riesgo personal.
14. 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.
15. Traslados de comisaria a comisaría.
16. Traslados de comisaria a depósito.
17. Traslados de taller a taller.
18. Traslados de taller a domicilio.
19. Traslados a cualquier tipo de peritaje.
20. 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.
21. 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.

➤ 7. REINTEGRO DE GASTOS POR PRESTACIONES CONTRATADAS POR EL BENEFICIARIO

Para que el reintegro aplique, el beneficiario debe solicitar primero la asistencia a través de Europ Assistance.

Si, por el contrario, gestionó el servicio de forma particular sin comunicarse previamente con nuestra central telefónica, no aplicará el reintegro.

Es importante acotar que para los servicios a beneficiarios que no se encuentren en base, se brindará la asistencia y el reintegro (en caso de que aplique) con la debida autorización de CLIENTE, refacturando a la compañía este servicio.

Reintegro ya autorizado en plataforma de atención telefónica:

1) Deberá enviar la documentación en original para iniciar su trámite de reintegro a: reintegros@europ-assistance.com.ar

Documentación y datos requeridos:

- Factura Original Electrónica o Ticket Electrónico original tipo B o C.
- Número o Constancia de CBU emitida por el banco. (Podrá descargarla de su Home Banking). La misma debe ser del titular de la póliza.
- Número de CUIT/CUIL del titular de la póliza.

Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Europ Assistance



Notas:

- El beneficiario puede optar por la emisión de un cheque.
- Si el beneficiario no posee una cuenta a su nombre, la transferencia podrá realizarse a nombre de un tercero. En este caso el beneficiario debe enviar una copia del extracto bancario junto con una nota firmada por él autorizando a EA a realizar el reintegro en dicha cuenta.
- Si el beneficiario es menor de edad deberán enviar la partida de nacimiento o libreta familiar, en caso de que el cliente haya fallecido, acta de defunción y/o documentación específica que se pueda requerir (comprobante de traslado, informe médico, comprobante de viaje, comprobante de taller, etc.).
- Si es la primera vez que el beneficiario se comunica para solicitar un reintegro: Se le informa que debe enviar copia de las facturas electrónicas por mail para ser evaluadas. Asimismo, debe conservar los originales para ser enviados una vez confirmado la autorización del reintegro.
- Si el beneficiario se presenta en las oficinas de EA la solicitud de reintegro junto con los originales de las facturas: Se le informa al beneficiario que se evaluará el caso y se le dará la respuesta vía telefónica.
- Si el reintegro no es autorizado, se le informa al beneficiario el motivo y que sus facturas se encuentran disponibles para ser retiradas.
- Si la solicitud de reintegro es recibida desde el CLIENTE, el área de reintegros aplicará el mismo proceso detallado anteriormente según aplique (envío directo de originales o consulta vía mail o telefónica).

En el caso que CLIENTE reciba una factura de Reintegro, deberá remitirla:

Factura Electrónica: Vía correo electrónico a reintegros@europ-assistance.com.ar o a Carlos Pellegrini 1163 Piso 9- C1009ABW. Buenos Aires.

Tiempos de respuesta:

Dentro de los 15 días corridos desde la recepción de la documentación completa, el beneficiario recibirá la transferencia o tendrá disponible su cheque.

Tiempo de requerimiento:

30 días corridos desde la fecha de ocurrencia.

En caso de tratarse de un beneficiario del interior del país y que haya dado aviso en tiempo y forma, EA puede extender dicho plazo a 60 días corridos.

POR CUALQUIER INCONVENIENTE, CONTACTARSE CON EUROP ASSISTANCE
WWW.EUROPASSISTANCE.COM.AR