



Manual de Servicios Asistencia para autos

 **MAPFRE** | ASSISTANCE
Your life. Our world

SERVICIO ASISTENCIA VEHICULAR

Proveedor responsable: Uruguay Asistencia S.A., Plaza de Cagancha 1335, Edificio Torre Libertad, Of. 901. Montevideo – Uruguay.

Teléfono para utilizar el servicio: **2901 0644**

ALCANCE Y CONDICIONES DE LAS PRESTACIONES PROPIAS DEL SERVICIO

1 - Beneficiarios

Será beneficiario de este servicio el vehículo registrado por el cliente al momento de la contratación o de solicitar la primera asistencia. A los efectos de los servicios complementarios de asistencia a las personas previstos en el Punto 3, por Beneficiarios se entiende al titular del servicio y/o el conductor responsable del vehículo y su grupo familiar en primera línea de consanguinidad.

2 - Servicios

Por ese medio, los usuarios podrán acceder a los siguientes servicios:

2.1 Servicios Mecánicos

2.1.1. DEFINICIONES

a) Accidente: Todo evento que provoque daños al vehículo objeto del servicio, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que imposibilite al vehículo circular con seguridad.

b) Avería: Todo fallo mecánico o eléctrico que impida al vehículo circular con seguridad.

c) Vehículos cubiertos: Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos expresamente registrados por los beneficiarios, y a razón de un vehículo por contrato ó aquellos que se registren a través de la solicitud de asistencia por primera vez si el Beneficiario es una persona física. No están cubiertos los vehículos que superen un peso máximo de 2.000 Kg., los destinados al transporte público de personas, los destinados a uso comercial y/o transporte de mercaderías, los de alquiler, los que hayan sido modificados, preparados o destinados a cualquier competición automovilística, los vehículos con más de 15 años de antigüedad (a excepción de los admitidos específicamente por UA), los que carezcan de documentación al día (libreta de propiedad, matrícula, etc.), los que estén desarmados o fuera de circulación, y aquellos a los que por haberseles instalado barras, paragolpes o cubiertas especiales u otro accesorio hayan visto variadas sus dimensiones y peso de fábrica, no pudiendo por ese motivo ser trasladados en grúas estándar. En ningún caso podrán superar las siguientes dimensiones: 5,00 mts. de largo por 2,00 mts. de ancho. Están expresamente excluidos los camiones y utilitarios con caja y/o furgón.

2.1.2. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

Para permitir a UA asistir al beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación la obligación a cargo del beneficiario de: obtener la autorización de UA a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o

comprometer cualquier gasto. o Aceptar las soluciones propuestas por UA o Proveer todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por UA

2.1.3. MECÁNICA LIGERA

En caso de avería o accidente, UA se hará cargo del envío y pago de un móvil con mecánico, para intentar dar solución a la causa de asistencia. Este servicio no incluye el suministro o reposición de piezas, y estará limitado a reparaciones que puedan realizarse en un plazo máximo de 30 minutos y puedan desarrollarse sin riesgos en la vía pública.

El servicio se brindará dentro de la República Oriental del Uruguay, países del Mercosur y Chile, a partir del kilómetro 0 del domicilio del cliente.

2.1.4. TRASLADO DEL VEHÍCULO

En caso de avería o accidente, si el vehículo queda inmovilizado y no fuera posible su reparación in situ, UA se hará cargo del traslado del mismo, dentro de la localidad de residencia del beneficiario, o hasta en un radio de 50 kms. del lugar de la asistencia dentro de la República Oriental del Uruguay, países del Mercosur y Chile. Los kilómetros adicionales a las coberturas indicadas, serán a entero cargo del beneficiario del servicio. En todo caso el beneficiario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado, a menos que su estado de salud no lo permita y que no haya nadie para representarlo. Esta prestación no cubre los gastos que pueda demandar la extracción o remoción de vehículos volcados, en cunetas, cañadas, arroyos, etc. En cualquier caso, UA no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por eventuales daños o faltantes sufridos por el vehículo durante su traslado.

Los servicios que generen un costo adicional a la cobertura prevista, podrán ser coordinados por UA, y abonados en forma completa por el Beneficiario, aplicándose en esos casos, aranceles preferenciales a los precios básicos vigentes al momento del servicio. Este beneficio no podrá ser transferido a terceros.

d) Vehículos cubiertos y Eventos Los vehículos objeto de estos servicios serán aquellos que se registren al momento de la contratación, cuando el Beneficiario es el vehículo, o a través de la solicitud de asistencia mecánica por primera vez.

Si el beneficiario cambiara de automóvil deberá notificarlo por escrito al Prestador antes de solicitar una nueva asistencia. La notificación del cambio deberá ser realizada por fax a través del 916 7759, por carta a Rincón 487 Oficina 610, dirigida a UA o a en las oficinas de Italcred, e indicando los datos completos del Titular de la Cuenta (Nombre y Apellido, Documento de Identidad, etc.), los datos del vehículo anterior y de la nueva unidad.

Los vehículos deberán tener matrícula vigente de cualquiera de las Intendencias Departamentales Nacionales, y documentación en regla (libreta de propiedad).

UA solo tomará a su cargo el costo de servicios de auxilio mecánico por beneficiario o personas, y año de vigencia servicio, según el detalle a continuación: Los restantes servicios solo serán coordinados, siendo su costo a entero cargo del beneficiario.

2.2. COBERTURA AUXILIO MECANICO MERCOSUR Y CHILE:

Las prestaciones de asistencia mecánica, extracción, remolque y transporte del vehículo, ya sea como consecuencia de una avería mecánica o de un accidente de circulación, se brindarán desde el domicilio registrado.

(KILOMETRO CERO).

Las prestaciones a las personas (Punto 3) se brindarán a partir de los CINCUENTA KILOMETROS desde el domicilio del titular, en cualquier caso.

Las prestaciones relativas al vehículo tendrán el ámbito territorial siguiente:

2.2.1.) En todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, con las siguientes exclusiones:

- Los caminos de difícil acceso.
- Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
- Las zonas de arenas blandas o movedizas.
- Cabo Polonio

2.2.2.) En todo el territorio de la República Argentina, la República del Paraguay y los Estados Federativos del Brasil, mecánica ligera y traslados dentro de un radio de 50 Km., con las siguientes exclusiones:

- Los caminos de difícil acceso.
- Los caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos.
- Las zonas de arenas blandas o movedizas.

2.23.) En la República de Chile, mecánica ligera y traslados dentro de un radio de 50 Km., con las siguientes exclusiones:

- La Región de Palena.
- La XI Región.
- Los territorios insulares con excepción de la Isla Grande de Chiloé.

Serán cubiertos los perjuicios ocurridos durante viajes al exterior de la Republica Oriental del Uruguay no mayores a 30 (treinta) días, sin límite de viajes anuales.

3. Asistencia a personas

Las prestaciones relativas a las personas, son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

En caso de que el vehículo designado no pudiera circular por avería o accidente, UA prestará atención y asistencia mecánica básica en el lugar donde se lo requiera, y las prestaciones complementarias detalladas a continuación.

A.- Estancia y desplazamiento de los Beneficiarios por la inmovilización del vehículo.

En caso que una avería o accidente del vehículo designado provoque la inmovilización del vehículo designado, a partir de los 50 kms. desde el domicilio habitual del titular del contrato, UA sufragará uno de los siguientes gastos:

A.1) La estancia en un hotel (sin extras), en la misma ciudad donde se repare el vehículo, a razón de Pesos Uruguayos ochocientos veinticinco (\$ 825) por Beneficiario y por día con un máximo de Pesos Uruguayos mil seiscientos cincuenta (\$ 1650) por Beneficiario, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada dentro de las 48 horas de su inmovilización. EL precio será reajutable semestralmente por IPC (base 11/2009)

A.2) El desplazamiento para el traslado o repatriación del Beneficiario hasta el domicilio habitual del titular, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada dentro de las 48 horas siguientes a su inmovilización, en el medio de transporte que UA considere más adecuado (ómnibus, taxi, avión, barco).

Si los Beneficiarios optan por la continuación del viaje, UA sufragará los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto (siempre que su costo no supere al de la prestación a que se refiere el párrafo anterior), en el medio de transporte que UA considere más adecuado (ómnibus, taxi, avión, barco).

B.- Estancia y desplazamiento de los Beneficiarios por robo del vehículo.

En caso de robo del vehículo designado y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las Autoridades competentes, UA asumirá las prestaciones contenidas en el apartado A.2 de este artículo.

C.- Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado.

Si la reparación del vehículo designado requiere un tiempo de inmovilización superior a 72 horas o, en caso de robo, el vehículo fuera recuperado con posterioridad a que el Beneficiario se hubiese ausentado del lugar de ocurrencia, UA sufragará los siguientes gastos:

C.1) El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado hasta un máximo de Pesos Uruguayos mil cien (\$ 1100)

C.2) El desplazamiento del Beneficiario o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado, en el medio de transporte que UA considere más adecuado (ómnibus, taxi, avión, barco).

D.- Servicio de conductor.

D.1) En caso de imposibilidad absoluta del Beneficiario para conducir el vehículo, por enfermedad, accidente o fallecimiento y ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilitación, UA proporcionará a su propio cargo, un conductor a efectos de retornar con el vehículo al domicilio de residencia habitual del Beneficiario por el trayecto más directo y efectuando las detenciones que dicho conductor estime convenientes.

Serán a cargo exclusivo del Beneficiario los gastos de peaje, mantenimiento y reparación del vehículo, combustible, etc., 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.

D.2) En sustitución del servicio anteriormente descrito en el inciso "D.1", el Beneficiario podrá optar por designar un conductor, quien tendrá a su cargo conducir el vehículo hasta el domicilio de residencia habitual del Beneficiario. En este caso, UA se hará cargo única y exclusivamente de los gastos de traslado de dicho conductor hasta el lugar donde se encuentra el vehículo.

E.- Envío de piezas de repuesto.

UA se encargará del envío donde se encuentre el vehículo de las piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo designado, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación. Será por cuenta del Beneficiario el importe de las piezas de repuesto y los gastos y aranceles de aduana.

F.- Traslado sanitario.

En caso de accidente automovilístico del Beneficiario ocurrido a más de 50 Km. de la residencia habitual de Beneficiario, UA organizará y pagará:

F.1) El control previo del equipo médico de UA en contacto con el médico que atiende al Beneficiario herido, para determinar, según la evolución de su estado, el medio más idóneo para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano y adecuado.

F.2) El traslado al centro hospitalario más apropiado, de acuerdo con el médico tratante y el equipo médico de UA según la naturaleza de las heridas, por ambulancia o coche.

G.- Traslado a domicilio después del alta hospitalaria.

En caso de accidente automovilístico del Beneficiario ocurrido a más de 50 Km. de la residencia habitual de Beneficiario, si después del alta hospitalaria no pudiera regresar normalmente, UA organizará y pagará su traslado en ambulancia o auto hasta su domicilio.

H.- Referencia legal en caso de accidentes de tránsito.

En caso de que el Beneficiario sufriera un accidente de tránsito y como consecuencia de éste se siguiera un procedimiento penal o civil contra él, podrá solicitar a UA el contacto con un abogado. Todos los costos de la actuación del profesional serán por cuenta del Beneficiario.

I.- Envío de mensajes.

UA se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, y que se deriven de los Servicios de Asistencia previstos en este Condicionado.

4. Servicio de base técnica y pista

Este servicio sirve de apoyo al Auxilio Mecánico, se brindará en hasta 3 Pistas en la ciudad de Montevideo brindando la posibilidad al beneficiario de trasladar su vehículo a cualquiera de ellas, donde recibirán 30 minutos de mecánica ligera sin costo y un descuento de 15% sobre la mano de obra en la reparación que haya que realizar al vehículo, siendo las reparaciones y repuestos a entero cargo del beneficiario.

En estas bases se brindará un descuento de hasta un 30% en alineación y balanceo, podrá realizarse un chequeo gratuito de alineación y frenos.

El beneficiario también podrá acceder a todos estos servicios y descuentos sin haber solicitado previamente la Asistencia Vehicular.

5. Kit Car

Entrega a cada usuario en las sucesivas solicitudes de asistencia de un kit de elementos útiles para el vehículo, como fundas, linternas, franelas, bolsas, estuches, parasoles, etc. Este servicio es a entero cargo de UA, estando el costo del mismo incluido en el servicio, variando según la temporada y el tipo de prestación brindada durante el auxilio.

6. Exclusiones

No darán derecho a la asistencia contratada ni a reintegro alguno de los siguientes casos:

- Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de UA.
- Cuando la inmovilización del vehículo se deba a operaciones de revisión, puesta a punto, mantenimiento o instalación de accesorios, así como otro tipo de gastos en concepto de reparaciones por accidente o avería del mismo.
- Cualquier avería que pudiera resultar como consecuencia de la reparación del vehículo en un taller al que haya sido trasladado por UA (a solicitud del Beneficiario). Salvo que el motivo inicial del auxilio no hubiere podido ser resuelto en dicho lugar.
- Cuando la inmovilización del vehículo se deba a hechos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc., o de fuerza mayor.

- Cuando la inmovilización del vehículo se deba a participación en carreras o eventos de competición similares, pruebas de velocidad o duración, o violación de las normas de tránsito.
- Cuando la inmovilización del vehículo se deba a una causa reiterada y consecutiva (por ejemplo, batería) y el Beneficiario haya sido advertido con anterioridad por el Prestador que de reiterarse la causa no sería posible brindarle el servicio. En estos casos la coordinación de la asistencia podrá brindarse, pero los costos de la misma serán enteramente por cuenta del Beneficiario.
- Cuando la inmovilización del vehículo se deba a falta de combustible.
- Cuando la inmovilización del vehículo se deba a la circulación por playas o zonas arenosas, caminos vecinales en mal estado o cualquier zona no destinada al normal tránsito de vehículos.
- Cuando la ocurrencia se derive culpa grave o dolo del beneficiario u otro ocupante del vehículo designado.
- Cualquier tipo de compensación o reembolso en caso de sustracción, hurto, robo, apoderamiento ilegítimo de materiales u objetos personales dejados en el vehículo así como accesorios del mismo.

7. Reintegros

Para tener derecho a este reembolso el beneficiario deberá comunicar a la Central Operativa de UA por sí o por intermedio de cualquier otra persona, en un plazo máximo de 24 horas de haber ocurrido la asistencia, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados, debiendo proporcionar la información sobre la emergencia sufrida, los servicios y costos asumidos.

Todos los casos de reintegro arriba previstos deberán contar con la autorización previa de la Central Operativa de UA. Para permitir la evaluación del mismo, el beneficiario deberá suministrar previamente toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de UA, la recepción del servicio y la procedencia de los gastos incurridos. Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro cuyos comprobantes originales se presenten dentro de los treinta (30) días de la fecha de ocurrencia de los hechos. Pasado dicho plazo, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno.

Los reintegros se efectuarán en Pesos Uruguayos o Dólares, de acuerdo a los comprobantes presentados, y de corresponder, se utilizará la cotización de la divisa correspondiente al día anterior de la fecha de emisión del cheque de pago con sujeción a las disposiciones cambiarias vigentes.

8. Responsabilidad

UA contratará los servicios asistenciales de terceras empresas proveedoras. Sin perjuicio de ello, frente al CONTRATANTE y frente a los Beneficiarios, UA será responsable de cualquier daño o perjuicio causado en la prestación de dichos servicios, sin perjuicio de su derecho de repetir contra su proveedor.

No obstante, UA no será responsable de los daños o perjuicios que se ocasionen a los Beneficiarios cuando el servicio de asistencia prestado por UA hubiera finalizado.

Las obligaciones que asume UA conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños

morales, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni UA ni el Beneficiario podrán reclamarse), multas o sanciones, el retraso de la presencia del Beneficiario en destino o en su domicilio, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

La responsabilidad de UA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

UA queda relevado de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este condicionado.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, UA se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible, en el caso que a dicha fecha se mantenga la contingencia que la justifique.

9. Obligaciones

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas por este Condicionado, el Beneficiario solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando sus datos identificatorios, el lugar y teléfono donde se encuentra y la clase de servicio que necesita antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago.

UA tomará el lapso prudencial (según los casos) para determinar la asistencia, o en su caso determinar el alcance de la prestación. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma.

En caso de servicios de asistencia al vehículo brindados dentro de la ciudad de Montevideo UA compromete un período de respuesta no superior a los 30 minutos. En caso de exceder este lapso, se bonificará con el 100% de la siguiente cuota al cliente, lo cual será a cargo de UA.

UA se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido.

10. Red de beneficios para los vehículos y las personas

Como servicio adicional, y sin ningún tipo de limitación de uso o eventos anuales, el beneficiario accede a los siguientes beneficios y descuentos vinculados a su vehículo, las personas y el hogar. Esta red esta sujeta a permanentes actualizaciones y mejoras, y los convenios vigentes se encuentran a disposición de los beneficiarios a través de la página web www.uruguayasistencia.com.uy.

11. Normas generales

11.1.- Limitación

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

11.2.- Cooperación

El Beneficiario cooperará con UA, a los efectos de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista, y se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho a recibir asistencia en caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de UA.

El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a UA, en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones pagadas de quien proceda. El Beneficiario suscribirá todos los documentos que se le requieran a los efectos previstos y asistirá a las audiencias judiciales en las que sea necesaria su presencia en caso de trámite judicial.

11.3.- Prescripción

Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista, prescribirá a los 90 (noventa) días contados a partir de la fecha de haber ocurrido el suceso.

11.4.- Subrogación

UA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por UA, estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, UA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza.

11.5.- Cancelación

UA estará en pleno derecho de cancelar la prestación de las garantías previstas en los casos en que el Beneficiario causara o provocara intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestar cualquiera de los servicios aquí descritos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionara intencionalmente información falsa.

11.6.- Central de alarma

El Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 horas del día durante todo el año, al número (598 2) 901 0644

