

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

Los servicios podrán ser utilizados 48 hs después de la emisión de la póliza. Para hacer uso del servicio, el beneficiario deberá comunicarse al 0810-345-1289.

### ➤ 2. DEFINICIONES:

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**1. ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños involuntarios materiales y/o corporales a un Afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente.

**2. AFILIADO:** Persona natural que sea suscriptor y/o cliente de EL CLIENTE y que haya contratado el Programa de Asistencia.

**3. BENEFICIARIOS:** Son beneficiarios del Afiliado, su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo Domicilio y bajo la dependencia económica del Afiliado. Los Beneficiarios podrán gozar de los Servicios del Programa de Asistencia de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente Anexo.

**4. COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por ADDIUDA, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier Situación de Asistencia.

**5. DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional, el cual ha sido registrado en la base de datos de ADDIUDA.

**6. ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.).

**7. EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por el Afiliado que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se refiere el presente documento.

**8. MANTENIMIENTO:** Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del Domicilio o el motovehículo puedan seguir funcionando adecuadamente.

**9. EQUIPO MÉDICO O PERSONAL DE ASISTENCIA:** Es el personal médico y demás equipo asistencial puesto en contacto por ADDIUDA con el Afiliado para la prestación de los Servicios.

**10. PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de Servicios de Asistencia que Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir de ADDIUDA.

**11. SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

**12. SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente Anexo, que den derecho a la prestación de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del Afiliado, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a ADDIUDA en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.

# Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Addiuva



**13. MOTOVEHÍCULO:** Es el motovehículo de propiedad del Afiliado. Están excluidos los motovehículos con peso mayor a 2,5 toneladas, los que contienen caja mayor a 2,8 metros de altura, los motovehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, motovehículos comerciales, autobuses de turismo y Los motovehículos con una extensión mayor a 5,3 metros.

## ➤ 3. LÍMITES, EXCLUSIONES Y NÚMERO DE EVENTOS :

PROGRAMA DE ASISTENCIAS	LÍMITE POR SERVICIOS	LÍMITE DE SERVICIOS
1. Remolque y asistencias	150 KM lineales / 300 KM totales	1 al mes / 6 al año
2. Abastecimiento de combustible	Ilimitado	Ilimitado
3. Transmisión de mensajes urgentes	Ilimitado	Ilimitado
4. Información telefónica las 24 hs	Ilimitado	Ilimitado
5. Depósito o custodia moto vehículos reparado o recuperado	Incluido	6
6. Localización y envío de piezas de repuesto	Ilimitado	Ilimitado
7. Traslados programados por recuperación de motovehículos	Ilimitado	Ilimitado
8. Traslado de acompañante hasta el destino del viaje	\$25.000,00	3
9. Estancia por inmovilización o robo de moto	\$35.000,00	3
10. Traslado de restos	\$60.000,00	2
11. Cambio de neumáticos	Ilimitado	3
12. Orientación legal telefónica en caso de accidente de tránsito	Ilimitado	Ilimitado
13. Conserjería automovilística - Info ruta	Ilimitado	Ilimitado
14. Gestoría de trámites para la compra/venta de autos	Ilimitado	Ilimitado
15. Abastecimiento de lubricantes	Ilimitado	Ilimitado
16. Código rojo	Ilimitado	Ilimitado
<b>PEAJES Y EXCEDENTES A CARGO DEL BENEFICIARIO</b>		

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

#### 1.1 SERVICIO DE GRÚA/REMOLQUE DEL MOTOVEHÍCULO POR ACCIDENTE O AVERÍA.

En caso de avería o accidente, que no permita la circulación autónoma del MOTOVEHÍCULO del AFILIADO, la compañía de asistencia gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta 1 servicio mensual y 6 servicios al año, a una distancia máxima de acuerdo con lo indicado en el plan. El traslado del motovehículo se realizará hasta el taller mecánico que elija el afiliado, taller mecánico más cercano o hasta el domicilio del afiliado. El servicio podrá solicitarse a lo largo de La República Argentina, hasta tope de cobertura, siendo a cargo del AFILIADO las diferencias que pudieran generarse por el traslado. La compañía de asistencia se compromete en todo caso a que, antes de enviar el servicio se comunicará su valor estimado al AFILIADO, junto al monto del excedente para su autorización, valor que deberá ser cancelado por éste en el lugar y directamente al prestador designado para este efecto.

Para motovehículos que no se encuentren en condiciones de ser remolcados, y deban recibir un rescate, este costo debe ser asumido directamente por el afiliado (se considera rescate en casos de vuelcos, motovehículos en playas de estacionamiento subterráneas, quebradas o pantanos, etc.), a menos de que se encuentre cubierto por el plan de asistencia contratado por el AFILIADO; caso en el cual, se asumirá el costo dependiendo del plan contratado (ver asistencia "EXTRACCIÓN DEL MOTOVEHÍCULO"). Para efectos de este servicio, para que el motovehículo pueda ser remolcado, el AFILIADO debe tener las llaves del motovehículo en su poder, debe acreditar propiedad del motovehículo y además estar presente en el proceso de carga y descarga del motovehículo.

Condiciones del servicio:

- El Afiliado deberá acompañar el traslado del motovehículo en la cabina de la grúa. En el caso de los acompañantes, solo se permitirá la capacidad máxima permitida por la grúa.
- En situaciones en que el motovehículo deba ser trasladado sin la presencia del Afiliado, este deberá entregar al prestador la documentación correspondiente vigente y al día (Cedula Verde).
- Documentación vigente y al día (vtv y seguro).

No obstante, si el titular o beneficiario insiste en acompañar el motovehículo en la cabina de la grúa, la compañía de asistencias se exime de toda responsabilidad ante cualquier eventualidad o accidente durante el traslado, carga y/o descarga del motovehículo.

Exclusiones del servicio:

- Quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios de asistencia todos aquellos casos en los que la motocicleta se encuentre retenida, secuestrada, incautada o depositada en dependencias judiciales, depósitos oficiales, comisarías o cualquier otra entidad pública o privada designada para tal fin, como consecuencia de procedimientos administrativos, policiales o judiciales. En tales situaciones, la asistencia no cubrirá traslados, gestiones, costos de liberación, ni ningún otro servicio relacionado con la recuperación o movimiento del vehículo hasta tanto el mismo se encuentre legalmente habilitado para circular por su propietario o conductor autorizado.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

- Motovehículos con más de 15 años de antigüedad y/o cuyo peso sea igual o superior a 3 toneladas.
- Motovehículos movidos manualmente por el afiliado.
- Motovehículos en estacionamientos subterráneos públicos o privados, de centros comerciales y supermercados.
- Motovehículos volcados, atrapados, enterrados o con pérdida total.
- Servicios solicitados para motovehículos distintos a motocicletas.
- Los servicios contratados por cuenta del cliente, sin previo consentimiento de la compañía de asistencia.
- Este servicio no se prestará a motovehículos con carga y/o heridos, como tampoco a motovehículos que requieran una logística/equipamiento adicional al simple remolque en grúa.
- Motovehículos de uso fiscal (municipales y/o estatales).
- Motovehículos de uso comercial con un peso superior a 3.500 kilos y/o con carga al momento de prestar el servicio.
- El remolque de motovehículos destinados a transporte público, de carga o de personas y Motovehículos rentados a una empresa de alquiler establecida como tal, entre otros.
- El rescate o remoción de Motovehículos atascados o atorados en huecos, barrancos, lagos, lagunas, pantanos, etc.
- Segundos trasladados o trasladados derivados de un Servicio anterior.
- Motovehículos que no tengan su permiso de circulación al día, vtv y seguros vigentes.
- Asistencia en autopistas y/o carreteras concesionadas.

### 1.2 ASISTENCIA MECÁNICA (UML)

Cuando el motovehículo se haya averiado de tal modo que no pueda continuar su normal circulación, “LA PRESTADORA” evaluará la conveniencia de enviar una unidad de mecánica ligera. A tal fin, tendrá en cuenta si por la naturaleza de la avería el motovehículo puede ser puesto rápidamente en marcha en el lugar en que se detuvo a causa del desperfecto mecánico.

Asimismo, para que “LA PRESTADORA” 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 motovehículo averiado, deberá reunir las condiciones de seguridad necesarias para los ocupantes, para el automóvil y para los prestadores designados por “LA PRESTADORA”
- Las condiciones de la asistencia no deberán vulnerar normas municipales, provinciales ni nacionales de tránsito.
- Que el motovehículo no haya pasado por zonas anegadas, tales como zonas inundadas.

**PASO DE CORRIENTE** Cubre tipo de reparación de emergencia susceptible de ser realizado en el lugar del requerimiento y acotado a un máximo de duración de 30 minutos.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

#### 1.3 PINCHADURA DE NEUMÁTICOS

En caso de que el SUSCRIPtor sufra una pinchadura de neumático mientras circula por la vía pública, la compañía de asistencia coordinará el envío de un móvil para realizar el cambio del neumático dañado por el de repuesto que lleve el motovehículo. Esta asistencia se prestará siempre que el motovehículo cuente con rueda de repuesto en condiciones y las herramientas necesarias. Cada intervención será considerada como un evento independiente.

En caso de que el motovehículo no cuente con rueda de repuesto o que esta se encuentre en mal estado, la compañía podrá coordinar el traslado del motovehículo hasta un taller o gomería, dentro del radio de cobertura establecido. El servicio no incluye reparación del neumático, venta de repuestos ni materiales.

Exclusiones de los servicios:

- Motovehículos que no cuenten con rueda de repuesto, o con la llave de la tuerca de seguridad, en caso de que corresponda, o que esta se encuentre inutilizable.
- Motovehículos sin herramientas básicas para realizar el cambio de neumático (gato, llave de rueda, etc.).
- Pinchaduras o reventones ocurridos fuera de la vía pública.
- Cambio de más de un neumático por evento.
- Servicio solicitado por fuera del área de cobertura o en zonas consideradas de riesgo por la compañía de asistencia.
- Motovehículos en condiciones que imposibiliten la operación segura (estacionado en pendiente peligrosa, barro, etc.).
- Servicios solicitados sin previa coordinación con la compañía de asistencia.
- Cualquier reparación o reemplazo que implique costos de materiales, repuestos o mano de obra no autorizada.

#### 2. ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE

A solicitud del AFILIADO, en caso de emergencia, la compañía de asistencia proporcionará la ayuda para abastecer al AFILIADO de combustible y/o lubricantes, a fin de que este pueda continuar su viaje. El servicio consiste en que la compañía de asistencia enviará un prestador de servicios para atender eventualidades que presente el MOTOVEHÍCULO de propiedad del AFILIADO.

El servicio de asistencia consiste en la entrega de 5 litros de combustible, en caso de que el motovehículo del AFILIADO esté varado en la ruta, el cual el permitirá desplazarse hasta una estación de servicio o destino cercano. El combustible es a cargo del AFILIADO. Cualquier petición adicional dependerá del lugar, horario y equipamiento del prestador. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del AFILIADO.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

#### 3. TRASMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

A solicitud del AFILIADO, la compañía de asistencia se encargará de transmitir mensajes urgentes a personas designadas por el AFILIADO, en caso de que este se vea involucrado en una situación de emergencia relacionada con el MOTOVEHÍCULO durante un viaje.

El servicio consiste en que la compañía de asistencia tomará contacto, por vía telefónica u otro medio disponible, con las personas indicadas por el AFILIADO, con el fin de informar sobre el incidente ocurrido, su estado y ubicación, así como cualquier instrucción que el AFILIADO desee comunicar.

Esta asistencia se brindará exclusivamente en situaciones que imposibiliten al AFILIADO realizar la comunicación por sus propios medios. La compañía de asistencia se reserva el derecho de validar la urgencia del mensaje y limitar el número de comunicaciones según las circunstancias del evento.

#### 4. LÍNEA DE INFORMACIÓN 24 HORAS

A solicitud del AFILIADO, la compañía de asistencia brindará, las 24 horas del día, información actualizada sobre el estado del clima, condiciones de rutas, disponibilidad de hoteles, ubicación de estaciones de servicio y números de emergencia de servicios públicos como policía, bomberos y hospitales cercanos. Este servicio no tiene límite en la cantidad de consultas ni en la cantidad de eventos por año.

#### 5. DEPÓSITO O CUSTODIA DEL MOTOVEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO

Si la reparación del motovehículo propiedad del afiliado requiere un tiempo de inmovilización superior a 72 horas o, en caso de robo, si el motovehículo es recuperado después que el afiliado se haya ausentado del lugar de ocurrencia de este, la compañía de asistencia se hará responsable de los siguientes gastos:

El depósito y custodia del motovehículo reparado o recuperado, hasta el máximo de 3 días.

El desplazamiento del afiliado o de la persona habilitada que éste designe, hasta el lugar donde el motovehículo haya sido reparado o donde el motovehículo sustraído haya sido recuperado.

Para efectos de este servicio, el AFILIADO debe comunicarse con la compañía de asistencias para informar que hará uso del beneficio con un plazo mínimo de 48 horas de anticipación para señalar la zona donde se encuentra el motovehículo y poder coordinar la custodia, siempre que exista infraestructura y disponibilidad técnica en la zona. Asimismo, la compañía de asistencias se reserva la opción de ofrecer este servicio mediante reintegro económico y siempre que existan documentos contables que acrediten los gastos incurridos por concepto de custodia del motovehículo propiedad del AFILIADO o de transporte del AFILIADO hasta la zona y documentos que acrediten custodia del motovehículo por reparación o recuperación.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

Condiciones del servicio:

- El AFILIADO debe tener las llaves del motovehículo en su poder
- El AFILIADO debe acreditar propiedad del motovehículo
- El AFILIADO debe presentar denuncia por robo del motovehículo de su propiedad o documento que acredite reparación del motovehículo de su propiedad.
- Servicio solo para el AFILIADO titular o familiares directos de este.
- El servicio se brindará cuando el motovehículo se encuentre a más de 100 kilómetros del domicilio del Afiliado

Exclusiones del servicio:

- Depósito o Custodia del motovehículo dentro de la ciudad de residencia del AFILIADO titular.
- Solicitudes que no cuenten con documentos contables que acrediten gastos de depósito o custodia del motovehículo y/o transporte del AFILIADO.
- Solicitudes para motovehículos distintos al afiliado.
- Repuestos, accesorios y otros.
- Motovehículos con más de 15 años de antigüedad y/o cuyo peso sea igual o superior a 3 toneladas.
- Detenciones que realicen las autoridades sobre el Motovehículo del Afiliado, de las cuales será el propio afiliado quien cubra los costos derivados de dicho incidente con sus propios recursos a la autoridad competente.

### 6. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE RESPUESTOS.

En caso de que el afiliado lo requiera, La compañía de asistencia se encargará de la localización de las piezas de recambio necesarias para la reparación del motovehículo afiliado, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y gestionará el envío al taller donde se encuentre el motovehículo, siempre que ellas estén a la venta en Argentina.

La Empresa de Asistencia asumirá los gastos de envío de las partes. El costo de las piezas correrá por cuenta del AFILIADO. Exclusiones del servicio

Piezas que no estén a la venta en Argentina.

### 7. TRASLADOS PROGRAMADOS POR RECUPERACIÓN DE MOTOMOTOVEHÍCULOS

En caso de que el AFILIADO recupere su motomotovehículo luego de haber sido sustraído, y este se encuentre en una ubicación distinta a su domicilio habitual, la compañía de asistencia coordinará un servicio de traslado programado para movilizar el motovehículo hasta el lugar indicado por el AFILIADO, dentro del territorio nacional.

El traslado será realizado por medio de grúa, transporte especializado o remolque, según las condiciones en que se encuentre el motomotovehículo y la distancia a recorrer. Este servicio debe ser solicitado con al menos 24 horas de anticipación y estará sujeto a validación por parte de la compañía de asistencia respecto al estado del motovehículo y la documentación correspondiente que acredite la recuperación.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

El servicio podrá solicitarse de manera ilimitada durante la vigencia del plan; sin embargo, el kilometraje cubierto por cada traslado estará limitado a 150 km lineales, contados desde el punto de recogida del motomotovehículo. Cualquier exceso en la distancia podrá ser cotizado y asumido por el AFILIADO. Este servicio no incluye costos por reparaciones ni combustible, y se considera por evento.

### 8. SERVICIO DE TRASLADO DE OCUPANTES EN CASO DE AVERÍA DEL MOTOVEHÍCULO

En caso de que el motovehículo del AFILIADO sufra una avería a más de 100 kilómetros de su domicilio, la compañía de asistencia cubrirá los gastos de traslado de los ocupantes hasta dicho domicilio, de acuerdo con los límites y número de eventos establecidos en el plan contratado. El número máximo de personas cubiertas por esta asistencia no podrá exceder la cantidad de cinturones de seguridad disponibles en el motovehículo averiado, conforme a las especificaciones del fabricante. Cualquier traslado adicional fuera de este límite deberá ser gestionado y cubierto por el AFILIADO.

Exclusiones del servicio:

- Traslados solicitados cuando la avería ocurre a menos de 100 km del domicilio declarado por el AFILIADO.
- Ocupantes que excedan la capacidad legal de pasajeros del motovehículo (es decir, más allá del número de cinturones de seguridad).
- Solicitudes realizadas sin previa validación o coordinación con la compañía de asistencia.
- Costos de alojamiento, comidas u otros gastos personales derivados del evento.
- Traslados desde o hacia zonas consideradas de riesgo o de difícil acceso, según evaluación de la compañía de asistencia.
- Motovehículos utilizados para transporte comercial de personas o carga, salvo que el plan lo contemple expresamente.

### 9. ESTANCIA POR INMOVILIZACIÓN O ROBO DE MOTO / AUTOS

En caso de avería o accidente del motovehículo del afiliado que cause su inmovilidad y cuando este no pueda ser reparado dentro de las 72 horas, la compañía de asistencia se hará responsable de la estancia del Afiliado de acuerdo con los límites del servicio y límites de eventos al año de cada plan.

Para efectos de este servicio, el AFILIADO debe comunicarse con la compañía de asistencias para informar que hará uso del beneficio. Este servicio opera en modalidad de reintegro económico y siempre que existan documentos contables que acrediten los gastos incurridos por concepto de alojamiento fuera de la ciudad de residencia del AFILIADO titular.

Condiciones del servicio

- El AFILIADO debe tener las llaves del motovehículo en su poder
- El AFILIADO debe acreditar propiedad del motovehículo
- Servicio solo para el AFILIADO titular o familiares directos de este.
- El servicio se brindará cuando el motovehículo se encuentre a más de 100 kilómetros del domicilio del Afiliado.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

Exclusiones del servicio:

- Estancia y reparación del motovehículo dentro de la ciudad de residencia del AFILIADO.
- Solicitudes que no cuenten con documentos contables que acrediten gastos de alojamiento y reparación de motovehículo.
- Solicitudes para personas distintas al AFILIADO titular.
- Motovehículos con más de 15 años de antigüedad y/o cuyo peso sea igual o superior a 3 toneladas.
- Motovehículos destinados a transporte público y motovehículos alquilados, entre otros.

### 10. TRASLADO DE RESTOS

En caso de fallecimiento del AFILIADO durante un viaje dentro del territorio nacional, la compañía de asistencia coordinará y cubrirá el traslado de los restos mortales hasta el domicilio del AFILIADO o hasta la ciudad donde se realizará el sepelio, según lo determine la familia o representante legal.

La prestación incluye la organización del traslado en motovehículo autorizado, el acondicionamiento básico del cuerpo conforme a las normativas sanitarias vigentes, y los trámites necesarios ante las autoridades correspondientes. No se incluye el costo del ataúd, ceremonia, servicio funerario, cremación ni inhumación, los cuales serán responsabilidad de la familia o del prestador contratado por esta.

Exclusiones del servicio:

- Fallecimientos ocurridos fuera del territorio nacional.
- Traslados solicitados sin previa notificación y validación por parte de la compañía de asistencia.
- Costos vinculados a ceremonias religiosas, velorios, servicios de cremación o inhumación.
- Casos en que el fallecimiento se relacione con actividades delictivas, suicidio o eventos excluidos según el plan contratado.
- Repatriaciones internacionales.

### 11. CAMBIO DE NEUMATICOS

En caso de que el AFILIADO sufra una pinchadura o desperfecto en uno de los neumáticos del motovehículo mientras circula por la vía pública, la compañía de asistencia enviará una unidad de auxilio mecánico para realizar el cambio del neumático dañado por el de repuesto, siempre que el motovehículo cuente con rueda de auxilio en condiciones y herramientas adecuadas.

El servicio contempla exclusivamente el cambio de una (1) unidad de neumático por evento. No incluye reparación de neumáticos, provisión de repuestos, ni intervención en más de una rueda. Si el motovehículo no dispone de rueda de repuesto o esta se encuentra inutilizable, el prestador podrá ofrecer el servicio de traslado del motovehículo hasta una gomería o taller, sujeto a las condiciones del plan contratado.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

Exclusiones del servicio:

- Cambio de más de un neumático por evento.
- Motovehículos sin rueda de auxilio o con rueda de auxilio en mal estado.
- Falta de herramientas necesarias para realizar el cambio (gato, llave, etc.).
- Solicitudes realizadas fuera de la vía pública o en zonas no accesibles.
- Motovehículos con modificaciones que impidan la correcta instalación de la rueda de auxilio.
- Servicios solicitados sin coordinación previa con la compañía de asistencia.

### 12. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

El servicio de asistencia de orientación legal telefónica pondrá a disposición del AFILIADO, un completo staff de profesionales del área legal, que orientará de forma telefónica al AFILIADO en el caso de accidente de tránsito. Además, podrá aprovechar la instancia para realizar consultas en materia de seguros, acciones legales, etc.

En el caso que el AFILIADO desee ser representado por alguno de nuestros abogados, esto será decisión libre del AFILIADO y del profesional, y la empresa de asistencia se desliga de cualquier proceso legal y/o costo ajeno a la orientación telefónica. Todos estos gastos y responsabilidades serán asumidos directamente por el AFILIADO o el beneficiario que lo solicite.

Exclusiones del servicio:

- Gastos de representación / Gastos de documentación.
- El pago de honorarios legales, fianzas y/o cauciones.
- La elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal.

### 13. CONSERJERÍA AUTOMOVILÍSTICA – INFO RUTA

La compañía de asistencia ofrecerá al AFILIADO un servicio de conserjería automovilística que brindará información actualizada y personalizada sobre el estado de rutas, condiciones climáticas, desvíos, obras viales, peajes, estaciones de servicio, y otros datos relevantes para facilitar la planificación y el desarrollo seguro de sus viajes.

Este servicio estará disponible las 24 horas, todos los días del año, y podrá ser solicitado vía telefónica. La información proporcionada será actualizada al momento de la consulta, y su propósito es colaborar para optimizar la movilidad y seguridad del AFILIADO durante sus desplazamientos.

El servicio es exclusivamente informativo y no incluye la gestión directa de trámites ni asistencia mecánica o vial.

Exclusiones del servicio:

- Información no verificada o proporcionada por fuentes oficiales.
- Asesoramiento legal o técnico sobre el motovehículo.
- Servicios de emergencia o auxilio en ruta.
- Consultas fuera del ámbito de rutas y condiciones viales.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS:

#### 14. GESTORÍA TELEFÓNICA DE TRÁMITES PARA LA COMPRA/VENTA DE AUTOS

La compañía de asistencia brindará al AFILIADO orientación telefónica especializada para facilitar los trámites administrativos vinculados con la compra o venta de motovehículos dentro del territorio nacional. A través de este servicio, el AFILIADO recibirá información sobre los pasos a seguir, documentos requeridos y organismos involucrados en el proceso.

El servicio se limita exclusivamente a la asistencia telefónica; no incluye la realización presencial ni gestión directa de trámites por parte de la compañía o sus representantes. Los costos, aranceles y tasas derivados de los trámites serán responsabilidad exclusiva del AFILIADO.

Exclusiones del servicio:

- Gestiones presenciales o trámites realizados en nombre del AFILIADO.
- Asesoramiento legal, técnico o sobre el estado físico y legal del motovehículo.
- Trámites relacionados con motovehículos con situaciones legales complejas, como embargos o inhibiciones.
- Asistencia para motovehículos destinados a actividades comerciales o flotas empresariales, salvo que el plan lo contemple.

#### 16. EMERGENCIAS MÉDICAS (CÓDIGO ROJO)

En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad grave, emergencia médica o accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización inmediata, ADDIUDA gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre (o medio idóneo) hacia el centro médico más cercano al lugar de accidente, o hacia el centro que el AFILIADO decida, si la emergencia así lo permite y dentro de la ciudad que se encuentre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir aquélla, ADDIUDA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En todos los casos ADDIUDA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los organismos contactados. En todos y cada uno de los casos de asistencia médica, el traslado médico a un centro hospitalario se prestará previa calificación de la situación por parte de los profesionales de la salud de ADDIUDA.

Exclusiones del servicio:

- Zonas donde no exista la infraestructura necesaria para el traslado del paciente.
- Ambulancias programadas o para retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
- Dolencias derivadas del embarazo.
- Atentados voluntarios contra la vida del AFILIADO.
- Lesiones o enfermedades que no requieran atención de urgencia.
- Lesiones provocadas de forma dolosa (por el usuario o por terceros).
- Traslados a destinos distintos de Hospital o clínica.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 5. EXCLUSIONES GENERALES:

ADDIUVA queda excluida de su obligación de prestar los Servicios en las Situaciones de Asistencia que presenten las siguientes causas:

1. Las causales de exclusión indicadas en cada Anexo de los Programas de Asistencia o en cada tipo de asistencia en particular.
2. Cuando se reporte la Situación de Asistencia en un plazo superior a las veinticuatro (48) horas de ocurrido el evento.
3. Los Servicios que el Afiliado haya contratado sin previo consentimiento de ADDIUVA; salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito comprobado que le impida al Afiliado comunicarse con ADDIUVA o con el Personal de Asistencia.
4. Cuando el Afiliado se niegue a colaborar con el Personal de Asistencia asignado por ADDIUVA para la prestación de los Servicios de Asistencia.
5. Cuando haya indicios de que el Afiliado está usando los Servicios para beneficio de terceros.
6. Cuando la Situación de Asistencia exista antes de la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia (daño preexistente).
7. Por la mala fe del Afiliado comprobada por el Personal de Asistencia de ADDIUVA.
8. Cuando no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de seguridad del lugar, o la imposibilidad de acceso al lugar por hechos y/o acciones de terceros extraños o de falta de las condiciones de sanidad necesarias que permitan llevar a cabo la prestación del Servicio.
9. Cuando la Situación de Asistencia es causada por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
10. Cuando la Situación de Asistencia es causada por pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud, o los Ministerios de Salud u Organizaciones similares en cada uno de los países o continentes a los que pertenezca o sean del país donde se presta es Servicio de Asistencia.
11. Cuando la Situación de Asistencia es causada por energía nuclear o radiación.
12. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
13. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
14. Cuando la Situación de Asistencia es causada por el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, que se vea obligado a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso al Domicilio como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc.
15. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes que no sean propios del Domicilio.
16. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
17. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
18. Cuando por orden de autoridad competente se limite la libre circulación del personal de asistencia.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 5. EXCLUSIONES GENERALES:

19. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
20. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la destinación del Motovehículo para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.

### ➤ 6. ÁMBITO TERRITORIAL DE ASISTENCIAS:

Los servicios del Programa de Asistencia se prestarán en el territorio de Argentina, de acuerdo con las exclusiones específicas previstas en este Anexo.

El derecho a los Servicios de Asistencia que se anuncian en el presente Anexo se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional dentro del perímetro urbano de las principales ciudades, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada y de seguridad para la prestación del servicio.

### ➤ 7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

El Afiliado deberá cumplir con las siguientes obligaciones para disfrutar de los Servicios:

- Identificarse como Afiliado ante el Personal de Asistencia de ADDIUVa.
- Tomar todas las medidas y precauciones necesarias para limitar las consecuencias o evitar daños mayores en cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una situación de asistencia.
- Permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con ADDIUVa.

### ➤ 8. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE SERVICIOS:

En caso de que el Afiliado requiera de los Servicios del Programa de Asistencia, deberá proceder de la siguiente forma:

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará con ADDIUVa al número telefónico asignado para atender las Situaciones de Asistencia y procederá a suministrarle al Personal de Asistencia de ADDIUVa que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Afiliado activo del Programa de Asistencia y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el Servicio solicitado, tales como la descripción del problema y el tipo de ayuda que precise, un número telefónico en el cual localizarlo y dirección de ubicación. Si en el momento en que un Afiliado solicita el servicio no aparece como tal en la base de datos que EL CLIENTE le envía a ADDIUVa, ésta podrá brindar el servicio al Afiliado, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo de EL CLIENTE autorizando el servicio adicional
- Mediante mapeo y sistemas ADDIUVa localizará al Personal de Asistencia más cercano al lugar donde se presente la Situación de Asistencia y sea requerido el Servicio.

## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 8. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE SERVICIOS:

- Una vez asignado el Personal de Asistencia que prestará el servicio, ADDIUVA le informará al Afiliado el nombre del mismo y el tiempo estimado de arribo.
- Todos los Servicios se monitorean de principio a fin para minimizar el tiempo de espera y verificar la correcta prestación del Servicio de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

En caso de que no se cumpla adecuadamente el procedimiento indicado, ADDIUVA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los Servicios de Asistencia relacionados en el presente anexo.

Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Afiliado para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de ADDIUVA, en casos de fuerza mayor y caso fortuito, el Afiliado podrá acudir directamente ante terceros para contratar la prestación del Servicio correspondiente. En tal caso, ADDIUVA reembolsará al Afiliado los gastos erogados de acuerdo con los límites del Servicio señalados en el presente Anexo. Para que el Afiliado tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de ADDIUVA, dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del momento en que se haya presentado la Situación de Asistencia. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud.

### ➤ 9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el Servicio exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al Domicilio o al Motovehículo, y las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada garanticen la integridad personal del Personal de Asistencia.

### ➤ 10. SERVICIOS ADICIONALES:

ADDIUVA podrá brindar un servicio no contemplado en el Programa de Asistencia a un Afiliado, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo de EL CLIENTE autorizando el servicio adicional. Se entiende como servicios adicionales todos aquellos servicios que no estén comprendidos en cualquiera de los servicios de asistencia a que se refiere este Anexo.

LAS PARTES convienen que por los servicios adicionales, EL CLIENTE pagará a ADDIUVA por la prestación de los servicios, el costo total de la prestación directa causada más el 30% (treinta por ciento) en concepto de gastos administrativos y de coordinación. A la cantidad resultante se le deberá agregar el correspondiente Impuesto al Valor Agregado que se cause, en términos de las disposiciones fiscales aplicables.

# Condiciones del servicio de asistencia al vehículo de Addiuva



## ANEXO 1: PROGRAMA DE ASISTENCIA

### ➤ 10. EXCEDENTES:

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al límite del Servicio de Asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el Servicio implique gastos mayores. Cualquier costo que supere los límites establecidos en este Anexo, deberá ser pagado por el Afiliado con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.