



# GarantíaPlus

## MANUAL DE ASISTENCIA

# Introducción al Manual de Asistencia en Ruta

---

Bienvenido al Manual de Asistencia en Ruta de Garantía Plus. Este documento está diseñado para proporcionarte toda la información necesaria sobre los servicios de asistencia que ofrecemos, desde el uso de grúas y ayuda mecánica, hasta la asistencia al viajero.

Nuestro objetivo es resguardar tu seguridad y tranquilidad en todo momento, garantizando que cuentes con el respaldo adecuado cuando más lo necesites.

Recordá que para acceder al servicio de asistencia debés comunicarte al telefónicamente al **0810-345-0304** y marcar la opción "4".

Con Garantía Plus, estarás acompañado en cada kilómetro de tu viaje.



### DESCRIPCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ASISTENCIAS 100 km	LIMITE X SERVICIOS	LIMITE DE SERVICIOS
Mecánica ligera / Remolque	100 km lineales / 200 Km totales	1 por mes
Gasto de Hotel de los beneficiarios por la inmovilización del vehículo	Hasta \$50.000,00	1 por mes
Desplazamiento de los beneficiarios por robo/inmovilización del vehículo	Hasta \$30.000,00	1 por mes
Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado	Hasta \$20.000,00	1 por mes
Ambulancia por accidente – Código Rojo	Ilimitado	1 por mes

### DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS

#### 1. MECÁNICA LIGERA:

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

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

#### 2. TRASLADO DEL VEHÍCULO/REMOLQUE:

En los casos en que el vehículo designado no pudiera circular a causa de una avería o accidente, “ADDIUVA” se hará cargo de la coordinación y de los gastos derivados del traslado del rodado hasta un taller o hasta el lugar que designe el afiliado.

#### 3. GASTO DE HOTEL DE LOS BENEFICIARIOS POR LA INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO:

En caso que una avería o accidente provoque la inmovilización del vehículo designado y este deba ser reparado y se encuentre a más de 100 (Cien) km del domicilio declarado por el titular, **ADDIUVA**, se hará cargo de los siguientes gastos: La estancia en un hotel dentro del territorio argentino a razón de \$ 50.000 cincuenta mil pesos hasta 2 (días) días, La cantidad de personas transportadas no podrá superar la cantidad máxima por vehículo, tomando como limite la cantidad de cinturones de seguridad que tenga el vehículo que transporta.

---

#### 4. DESPLAZAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO:

Cuando el vehículo, a causa de un accidente necesite una reparación que implique una inmovilización mayor a 48 hs. (contadas a partir del primer llamado pidiendo asistencia), "ADDIUVA" se hará cargo de los gastos de transporte de los beneficiarios hasta su domicilio o hasta el lugar de destino de su viaje, a elección del beneficiario, siempre que este último caso los gastos de viaje al destino no superen los de regreso a su domicilio. El medio de traslado será a elección de "ADDIUVA". El siguiente servicio se prestará con un límite de \$ 30.000 (treinta mil pesos) por ocupante, tomando como límite la cantidad de cinturones de seguridad que tenga el vehículo que transporta.

#### 5. DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO:

Si la reparación del vehículo propiedad del afiliado requiere un tiempo de inmovilización superior a 72 horas o, en caso de robo, si el vehículo 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:

a) El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado, hasta el máximo de 3 días y hasta un tope de \$20.000 por evento. b) El desplazamiento del afiliado o de la persona habilitada que éste designe, hasta el lugar donde el vehículo haya sido reparado o donde el vehículo 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 vehículo 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 vehículo propiedad del AFILIADO o de transporte del AFILIADO hasta la zona y documentos que acrediten custodia del vehículo por reparación o recuperación.

#### Condiciones del servicio:

- El AFILIADO debe tener las llaves del vehículo en su poder
- El AFILIADO debe acreditar propiedad del vehículo
- El AFILIADO debe presentar denuncia por robo del vehículo de su propiedad o documento que acredite reparación del vehículo de su propiedad.
- Servicio solo para el AFILIADO titular o familiares directos de este.

#### Exclusiones del servicio:

- Depósito o Custodia del vehículo dentro de la ciudad de residencia del AFILIADO titular.
- Solicitudes que no cuenten con documentos contables que acrediten gastos de depósito o custodia del vehículo y/o transporte del AFILIADO.
- Solicitudes para vehículos distintos al afiliado.
- Repuestos, accesorios y otros.
- Vehículos 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 Vehículo 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. AMBULANCIA POR ACCIDENTE – 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, ADDIUVA 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 aquella, ADDIUVA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En todos los casos ADDIUVA 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 ADDIUVA.

### **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.

### **\* PEAJES:**

En todos los servicios de asistencia donde haya rutas concesionadas, estará a cargo del Afiliado aquellos peajes necesarios para el traslado del vehículo alcanzado por el servicio hasta el lugar indicado por éste. Los peajes de arribo al lugar donde ocurrió el hecho estarán a cargo de la Empresa de Asistencia. Es decir, que los peajes durante el trayecto.

## **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 el 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.
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 Vehículo para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.

#### **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.

### **OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

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

1. Identificarse como Afiliado ante el Personal de Asistencia de ADDIUVA.
2. 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.
3. Permanecer al día en los pagos asociados al Programa de Asistencia.
4. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con ADDIUVA.

### **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:

1. 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
2. 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.
3. 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.
4. 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.

### **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 Vehículo, y las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada garanticen la integridad personal del Personal de Asistencia.

### **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.

### **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.



**M O**  
Marketing One

  
**GarantíaPlus**