

## CONDICIONES GENERALES

### SERVICIO DE ASISTENCIA AL VEHICULO

Las presentes Condiciones Generales regirán la prestación por parte de UNIVERSAL ASSISTANCE S.A, en adelante "FAMILY ASSISTANCE", de los servicios de Asistencia al vehículo realizados a los clientes de LIFCAR SA., en adelante "FAMILY", quienes declaran conocer y aceptar las mismas en su totalidad.

#### I. DEFINICION DE TERMINOS UTILIZADOS

##### 1.1. Asegurados

- a. Titular: Reviste la calidad de titular el propietario del vehículo designado por "FAMILY", para recibir el servicio. En los casos en que el suscriptor sea una persona jurídica, será considerado titular a los efectos de la asistencia, el conductor habitual del vehículo, debidamente habilitado con el registro correspondiente, ya sea nacional o internacional.
- b. Ocupantes del vehículo: Toda persona transportada por un vehículo poseedor del servicio al momento de solicitar asistencia. Cuando en el vehículo sean transportadas más personas que la cantidad de asientos de fábrica disponibles y la capacidad permitida por el fabricante para el tipo de vehículo, sólo podrán acceder a los servicios la cantidad de ocupantes que la capacidad del vehículo habilita. Los demás no tendrán derecho de servicio alguno.
- c. Vehículo Designado: Es el vehículo asegurado por "FAMILY", y que ha sido debidamente informado a "FAMILY ASSISTANCE" a los fines de la prestación del servicio de asistencia al vehículo.
- d. Domicilio Habitual: Se define como tal el lugar de residencia habitual y permanente declarado por la persona física o la sede social denunciada por la persona jurídica, que revista el carácter de titular.
- e. Avería: Se entiende por avería, a la falla o rotura de algún elemento mecánico indispensable para el desplazamiento del vehículo.
- f. Accidente: Se refiere al accidente automovilístico que haya ocasionado daños al vehículo designado que impidan su normal desplazamiento.
- g. Viaje: Se define como tal a la salida del asegurado a más de 100 kilómetros de su domicilio habitual y su posterior regreso.
- h. Límites: Los límites de los servicios estarán establecidos según los diferentes productos, a saber; Para todos los casos se excluye vehículos de alquiler con o sin conductor (taxis y remises). En ningún caso se remolcará vehículos con carga.

#### II. ASISTENCIA AL VEHICULO

##### 2. Alcances del Servicio.

##### 2.1. Radio de cobertura.

Los servicios de Asistencia al vehículo serán prestados por "FAMILY ASSISTANCE" a partir del kilómetro 0 (cero), que haya declarado como tal el titular a excepción de las prestaciones que de acuerdo con las presentes condiciones generales se prestan en viaje. Los servicios detallados se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de "FAMILY ASSISTANCE". El servicio contratado directamente por el titular y/o asociado no dará derecho a reintegro alguno, salvo acuerdo previo y expreso con "FAMILY ASSISTANCE".

##### 2.2. Área de cobertura.

República Argentina.

Países Limitrofes.

En la República de Chile, con las siguientes exclusiones: La región de Palena, La XI Región, y los territorios insulares con excepción de Isla Grande de Chiloé.

##### 2.3. Solicitud de Asistencia.

Cuando se produzca un hecho que amerite alguna de estas prestaciones, se deberá solicitar telefónicamente el servicio que necesite a la Central Operativa Buenos Aires, informando:

- Nombre y apellido del titular.
- Número de VIN
- Patente del vehículo.
- Marca, modelo, año y color del vehículo.
- Lugar donde se encuentre.
- Tipo de avería.

#### III. DETALLE DE LAS PRESTACIONES

##### 3.1. Mecánica ligera.

Cuando el vehículo se haya averiado de tal modo que no pueda continuar su normal circulación, "FAMILY ASSISTANCE" 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 "FAMILY ASSISTANCE" 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 "FAMILY ASSISTANCE".
- 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.
- En aquellos casos en los cuales se produzca la pérdida, robo o rotura de llaves del vehículo asegurado, y que ello no permita el arranque y/o el ingreso al mismo, "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo del remolque hacia el concesionario y/o taller más cercano de la red FAMILY ARGENTINA a los efectos de que el vehículo quede a resguardo.

### 3.2. Traslado del vehículo/Remolque en caso de avería.

En los casos en que el vehículo designado no pudiera circular, "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo de la coordinación y de los gastos derivados del traslado del rodado hasta el taller o concesionario más cercano. También se coordinarán los traslados programados en caso de avería o accidente, cuando el beneficiario tenga reservado un turno de atención en el taller y/o concesionario.

### 3.3. Estancia por inmovilización o robo del vehículo.

(Servicio prestado a partir de los 100 km. del domicilio declarado como habitual del asegurado).

Cuando la reparación no pueda realizarse el día de la avería, "FAMILY ASSISTANCE" tomará a cargo los gastos de hotel de los ocupantes del vehículo, hasta un límite de:

Territorio Argentino: 3 (tres) días máximo, y un máximo de \$ 1500 (Pesos mil quinientos, IVA incluido), por beneficiario por día. En el exterior: 3 (tres) día máximo, y un máximo de u\$s120 (Dólares ciento veinte) por beneficiario por día.

La cantidad de personas transportadas no podrá superar la cantidad máxima por vehículo, tomando como límite la cantidad de cinturones de seguridad provistos de fábrica.

### 3.4. Cambio de neumáticos.

"LA PRESTADORA", 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, enviándole una unidad denominada "Gomería Rodante" o trasladando el vehículo hasta la gomería más cercana. Los gastos de reparación o emparche son a cargo del beneficiario.

### 3.5. Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado.

(Servicio prestado a partir de los 100 km. del domicilio declarado como habitual del beneficiario).

Si la reparación del vehículo designado requiere un tiempo de inmovilización superior a 48 horas o, en caso de robo, si el vehículo fuera recuperado con posterioridad a que el beneficiario se hubiese ausentado del lugar de ocurrencia, "FAMILY ASSISTANCE" sufragará los siguientes gastos:

- a) El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado hasta un máximo de \$ 300.- (pesos trescientos) dentro del territorio argentino y u\$s 120 (dólares ciento veinte), para el exterior.
- b) El desplazamiento del beneficiario o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo substraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado.

### 3.6. Servicio de conductor.

a) 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, "FAMILY ASSISTANCE" proporcionará, a su propio cargo, un conductor a efectos de retornar con el vehículo al domicilio de residencia habitual del Asegurado por el trayecto más directo y efectuando las detenciones que dicho conductor estime convenientes (a cargo exclusivo del Asegurado los gastos de peaje, mantenimiento y reparación del vehículo, combustible, gastos personales y los de sus acompañantes, correspondientes a hotel, comidas y demás, incurridos durante el trayecto de regreso).

b) En sustitución del servicio anteriormente descrito en el punto a), el beneficiario podrá optar por designar un conductor, quien tendrá a su cargo conducir el vehículo hasta el domicilio de residencia habitual del Asegurado. "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo única y exclusivamente de los gastos de traslado de dicho conductor hasta el lugar donde se encuentra el vehículo.

### 3.7. Provisión de Repuestos.

En los casos de que el desperfecto del vehículo se deba a la rotura de uno o más repuestos, "FAMILY ASSISTANCE", podrá proveer, de acuerdo con su disponibilidad, dicho/s repuesto/s a efectos de que el vehículo pueda continuar su normal circulación. El costo del repuesto quedará a exclusivo cargo del beneficiario (repuesto: aquellas piezas que, por su tamaño y utilidad, puedan llegar a ser provistas por una unidad de mecánica ligera).

**3.8. Traslado en ambulancia por accidente con el vehículo.**

"FAMILY ASSISTANCE", operará el traslado del beneficiario y terceros damnificados u ocupantes del automóvil asegurado, hasta la cantidad que dispone el límite técnico o carga máxima de pasajeros, en ambulancia hasta el centro asistencial más próximo al de ocurrencia del accidente.

**3.9. Transmisión de mensajes urgentes.**

"FAMILY ASSISTANCE", se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los asegurados, relativos a cualquiera de los eventos objetos de las prestaciones de esta modalidad.

**3.10. Información telefónica las 24 Hs.**

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

**3.11. Desplazamiento por inmovilización o robo del vehículo.**

(Servicio prestado a partir de los 100 km. del domicilio declarado como habitual del beneficiario).

En caso de inmovilización por avería o accidente del vehículo designado, y cuando la reparación del mismo no pueda ser efectuada dentro de las 48hs. de producido el accidente o la avería:

- "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo del desplazamiento de los beneficiarios que viajaran en el vehículo designado, hasta el domicilio declarado por el titular o persona jurídica.
- En el caso que los beneficiarios optaran por la continuación del viaje, "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo del desplazamiento hasta el lugar de destino inicial indicado por el beneficiario, siempre que la distancia a recorrer no sea mayor a la del domicilio declarado.
- Cuando el vehículo hubiera permanecido inmovilizado por más de 48hs., fuese reparado con posterioridad a que se haya ausentado del lugar el beneficiario, "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo de su desplazamiento o el de la persona autorizada por éste, hasta el lugar de reparación. Asimismo, cuando el vehículo designado hubiese sido robado y recuperado con posterioridad a la ausencia del beneficiario, "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo de los gastos del desplazamiento del mismo o de la persona autorizada hasta el lugar de custodia.

**Importante:** Los desplazamientos se realizarán en el medio que "FAMILY ASSISTANCE" considere más adecuado y a su exclusivo criterio.

**3.12. Extracción.**

Cuando el vehículo, a causa del accidente o avería necesite la extracción de este, "FAMILY ASSISTANCE" se hará cargo de la extracción hasta límite máximo de \$1500 (mil quinientos pesos), más IVA.

**3.13. Asistencia Legal en caso de accidente.**

Los asegurados podrán solicitar asesoramiento jurídico y/o representación limitada integral telefónica, sobre todas las cuestiones jurídicas que pudiera derivar de un accidente de tránsito, que involucre al vehículo declarado y que haya ocurrido en territorio argentino.

**IV. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DEL SERVICIO****4.1. Cese de la Asistencia.**

La asistencia cesará totalmente en el momento en que el vehículo haya sido auxiliado o arrije al lugar que solicito ser trasladado. El remolque no comprende el traslado de un lugar a otro para continuar con el arreglo del vehículo, conforme a lo dispuesto en la cláusula III- 3.2.

**4.2. Traslados Programados.**

El remolque previsto en el punto 3.2 de las presentes Condiciones Generales de Asistencia al vehículo, no comprende el traslado de un lugar a otro para continuar con el arreglo del vehículo, por considerarse que no son producto de una urgencia o hecho imprevisto. Es decir que, no se encuentra alcanzado por los servicios aquí descriptos, la asistencia de un vehículo que ya se encontrara en un taller y/o concesionario para su reparación, en un playón municipal por haber infringido una falta de tránsito o que deban trasladarse desde una comisaría hasta otro lugar para su peritación. Tampoco resultarán alcanzados por los mismos, aquellos rodados que se encuentren con partes vitales faltantes (por ej. partes del motor), salvo que los mismos provinieran de un robo con recuperado.

**4.3. 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 asociado 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.), "FAMILY ASSISTANCE" procederá a brindar el servicio correspondiente.

#### 4.4. Servicios Excluidos.

- \* Gastos de alimentación y/o viáticos no autorizados.
- \* Gastos de peajes.
- \* Gastos de combustible.
- \* Asistencia de ocupantes transportados bajo la modalidad "auto stop".
- \* Los gastos derivados de reparación, mantenimiento y/o service en general del rodado, a excepción de los previstos en el servicio de Mecánica Ligera.
- \* 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 "FAMILY ASSISTANCE" y su red de prestadores.
- \* 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.
- \* Cuando el vehículo presente anomalías o desperfectos que infrinjan las leyes, decretos, ordenanzas o reglamentos de tránsito o que hagan desaconsejable su utilización.
- \* 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.
- \* Cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de drogas o alcoholizado.
- \* Cuando la inmovilización se deba a hechos de carácter extraordinario previstos en la cláusula "Circunstancias Excepcionales".
- \* 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.
- \* Cuando el vehículo no tenga neumáticos y/o cuando por un accidente sus neumáticos estén imposibilitados de rodar. En este último caso el servicio será prestado con demora condicional.
- \* Zonas de alto riesgo personal.
- \* 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.
- \* Traslados de comisaría a comisaría.
- \* Traslados de comisaría a depósito.
- \* Traslados de taller a taller.
- \* Traslados de taller a domicilio.
- \* Traslados a cualquier tipo de peritaje.
- \* Cuando el vehículo se encuentre dentro de un garage 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 "FAMILY ASSISTANCE" para efectuar el retiro de la unidad, quedará sujeto a la evaluación de éste, su intervención en la realización de dichas maniobras se realizara con demora condicional.

#### 4.5. Peajes.

En caso de rutas concesionadas, serán a cargo del asociado aquellos peajes necesarios para el traslado el vehículo alcanzado por el servicio hasta el lugar indicado por éste, estando los peajes de arribo al lugar donde ocurrió el hecho y los de regreso del móvil a su base, a cargo de "FAMILY ASSISTANCE". Es decir que los peajes durante el trayecto de la asistencia correrán por cuenta del asociado.

#### V. SUBROGACION

Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio el asociado se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes. Asimismo, "FAMILY ASSISTANCE" se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el asociado o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados.

#### VI. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

"FAMILY ASSISTANCE" queda eximida de toda responsabilidad por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación, dificultades en las vías de acceso al lugar de asistencia, etc. Cuando elementos de esta índole interviniesen, "FAMILY ASSISTANCE" se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.

#### VII. RESERVA

"FAMILY ASSISTANCE" se reserva el derecho de exigir a los asociados de las presentes Condiciones Generales el reembolso de

cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia de acuerdo a lo establecido y/o en forma diferente a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

## **VIII. TRIBUNALES-COMPETENCIA**

Queda expresamente convenido por las partes, beneficiarios y demás personas que reciban prestaciones como consecuencia del presente, que cualquier problema de interpretación sobre los alcances del mismo y/o reclamación judicial, quedará sometida a la jurisdicción de la República Argentina y dentro de ella será Juez competente el de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad de Buenos Aires.