

# Servicio de Asistencia al Vehículo

Para solicitar servicio de asistencia para su vehículo, comuníquese durante las 24 horas, los 365 días del año:

**0800-333-7000**

Desde el exterior:

**(+54) (11) 4346 7454**

Introducción a la Guía de Servicios	Pág.
I. Instrucciones para solicitar asistencia	1
II. Alcance del servicio	1
III. Servicios incluidos	1
IV. Exclusiones	3
V. Condiciones generales	4
VI. Preguntas más frecuentes	5

## I. Instrucciones para solicitar asistencia

Para gozar de los Servicios brindados por S.O.S. SA descriptos en estas Condiciones Generales, el Beneficiario deberá comunicarse por vía telefónica u otro medio, con la Central Operativa de S.O.S. SA en Buenos Aires, durante las 24 horas los 365 días del año, indicando: nombre y apellido del Beneficiario; número de póliza contratada con PROVINCIA SEGUROS S.A.; datos del vehículo; lugar en que se encuentra; el problema y el Servicio solicitado. Dentro de la República Argentina al número **0800-333-7000**. Desde el extranjero a través del sistema de cobro revertido la red local así lo permita, al **(+54) 11 4346-7454**.

## II. Alcance del Servicio

Usted contará con una cantidad de Asistencias/Servicios según la antigüedad de su vehículo:

Antigüedad del vehículo	Cantidad de Servicios por año
Hasta 1 año.	Sin límite de Servicios.
De 1 a 3 años.	8 Servicios.
Mayor a 3 años.	6 Servicios.

- En todos los casos con un límite máximo de 2 Servicios por evento.
- Para pólizas con vigencias menores al año, los Servicios serán proporcionales al período cubierto.

## III. Servicios incluidos

S.O.S. SA se obliga a procurar la mejor solución de acuerdo a las posibilidades de la situación y el lugar donde ocurrió el imprevisto, y el Beneficiario a aceptar las mismas.

Los siguientes Servicios serán brindados en caso de accidente o avería que impida la circulación del vehículo, o robo del vehículo declarado.

### A. Mecánica ligera:

En caso que el vehículo declarado no pudiera circular por desperfecto mecánico, y a requerimiento del Beneficiario, S.O.S. SA organizará y enviará una unidad de mecánica ligera a efectos de procurar poner el vehículo en condiciones de circular. La asistencia comprende: urgencia mecánica ligera y eléctrica de emergencia, pinchadura de neumáticos, falta de combustible, así como toda situación que suponga emergencia; el abastecimiento de combustible y lubricantes a cargo del Beneficiario.

## **B. Remolque:**

El remolque se efectuará, a requerimiento del asegurado y/o conductor del vehículo asegurado cuando el mismo se encuentre imposibilitado de continuar por sus propios medios su marcha normal, ya sea por accidente de tránsito o desperfecto mecánico, y siempre que no se pueda solucionar el inconveniente en el lugar de la inmovilización.

Los vehículos que estuviesen cargados con mercaderías deberán ser descargados previamente para poder ser remolcados.

El remolque se realizará desde el lugar donde se encuentra el vehículo hasta el taller o destino que elija el Beneficiario y hasta un tope máximo de 150 kilómetros recorridos (300 ida más vuelta) en caso de accidente y/o avería.

La cobertura de kilómetros recorridos también se aplicará asimismo en caso de robo del vehículo declarado, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes y que el vehículo se encuentre autorizado legalmente para su remoción.

En el caso de excederse los límites de kilometraje establecidos anteriormente, el beneficiario podrá elegir continuar con el servicio hasta su destino final, abonando el kilometraje excedente (desde el límite de los 150kms hasta ese punto, ida y vuelta) a las tarifas vigentes que el prestador comunicará en el momento, abonando el 100% por adelantado.

Aquellos vehículos que demanden el servicio en mayor cantidad de veces que las previstas por la cobertura, no contarán con los kilómetros gratuitos del servicio, los cuales, en su totalidad, serán a cargo del asegurado.

En caso de encontrarse el vehículo en la traza de una Autopista Concesionada, por condiciones contractuales entre los Concesionarios Viales y la Autoridad de Aplicación, el asegurado deberá primero arbitrar los medios para recibir asistencia del auxilio mecánico de la misma. Una vez asistido por éste, SOS procederá a brindar el servicio correspondiente

## **C. En viaje**

### **1. Gastos de estadía en hotel**

En caso de que la reparación del vehículo declarado no pudiera ser concluida dentro del mismo día del imprevisto, o en caso de robo del vehículo declarado y una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes, los Beneficiarios podrán optar por esperar la reparación o recuperación del vehículo en el lugar. S.O.S. SA, organizará, y tomará a cargo en forma directa o por reintegro gastos de hotel por un valor máximo por día de \$ 400 hasta un máximo total de 3 días por Beneficiario.

### **2. Prosecución del viaje o retorno al domicilio:**

En caso de que la reparación del vehículo declarado no pudiera ser concluida dentro de las 72 hs. de producido el accidente o avería, o en caso de robo del vehículo declarado y una vez cumplido los trámites de denuncia ante las autoridades competentes y los Beneficiarios decidieran retornar a su domicilio, S.O.S. SA, tomará a su decisión, y a su cargo, los gastos en forma directa o por reintegro del traslado de los Beneficiarios hacia su domicilio habitual o destino del viaje, de acuerdo a las posibilidades y sujeto a disponibilidad de lugar, en el medio de transporte que el proveedor considere más conveniente.

### **3. Depósito o custodia del vehículo declarado.**

En caso de que el vehículo declarado haya sido reparado, o encontrado luego de un robo o hurto y el Beneficiario se hubiera ausentado del lugar del imprevisto, S.O.S. SA, tomará a cargo la custodia del vehículo declarado hasta un límite máximo de \$400.

### **4. Recepción del vehículo**

En el caso de que el vehículo declarado haya sido reparado o encontrado luego de un robo o hurto y el Beneficiario se hubiera ausentado del lugar del imprevisto, S.O.S. SA pondrá, de acuerdo a su decisión, a disposición del Beneficiario o de una persona por él designada, un pasaje de avión de línea regular, clase económica, ómnibus, o tren, a fin de que pueda recuperar el vehículo declarado.

### **5. Localización y envío de piezas de recambio:**

En caso de que el vehículo declarado necesitase, por accidente o por avería, piezas de recambio y éstas no estuvieran disponibles en el lugar de reparación del vehículo declarado, S.O.S. SA localizará dentro de la República Argentina y enviará en forma inmediata, dichas piezas de recambio necesarias para la reparación del vehículo declarado.

S.O.S. SA tomará a cargo los gastos de envío, por el medio más adecuado y rápido disponible, siendo por cuenta del Beneficiario, o de quien éste designe, la compra de las piezas y los gastos de impuestos y/o de aduanas si los hubiere.

Queda establecido que este Servicio será brindado exclusivamente en el caso de que la/s pieza/s de recambio sea/n imprescindible/s para la movilidad de vehículo declarado, excluyéndose accesorios y otras piezas que no hagan a la movilidad del mismo, según las normas de tránsito vigentes, y que dichas piezas estén disponibles en el mercado argentino.

#### **6. Reemplazo de conductor:**

En caso de imposibilidad del Beneficiario por accidente o enfermedad grave y/o aguda, verificada por S.O.S. SA, que le impida conducir el vehículo declarado, y ningún acompañante estuviese debidamente habilitado para conducir, S.O.S. SA organizará y tomara a cargo los gastos de traslado de otro conductor previamente designado por el titular de la póliza de seguro o un conductor provisto por S.O.S. SA. El medio utilizado para el traslado del conductor de reemplazo, quedará a exclusivo criterio de S.O.S. SA, de acuerdo a las posibilidades y sujeto a las disponibilidades del lugar. Los gastos de viáticos, peaje y combustible, serán a cargo del Beneficiario.

#### **7. Traslado y/o repatriación sanitaria:**

En caso de accidente automovilístico en el vehículo declarado S.O.S. SA organizará y tomara a cargo el traslado sanitario de los Beneficiarios transportados en el vehículo declarado y/o terceras personas involucradas en dicho accidente, hasta el centro asistencial más cercano y adecuado del lugar del hecho. El proveedor será quien determine las condiciones, los medios de transporte y lugar de destino. Si el Beneficiario o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado, dejando de lado la opinión del proveedor, ninguna responsabilidad recaerá sobre S.O.S. SA el, por dicha actitud, siendo el traslado y sus consecuencias por cuenta y riesgo del Beneficiario y/o de sus acompañantes. El tope total por todo concepto para este servicio es de \$10.000 (pesos diez mil).

#### **8. Traslados de restos:**

En caso de fallecimiento del Beneficiario por un accidente automovilístico con el vehículo declarado y siempre que se le dé intervención efectiva, S.O.S. SA se ocupará de las formalidades administrativas necesarias para el traslado al lugar de inhumación dentro de la República Argentina, del cuerpo, y organizará y tomará a su cargo los gastos de féretro de transporte y transporte del mismo. Quedan excluidos los gastos de funeral e inhumación. El tope total por todo concepto para este servicio es de \$10.000 (pesos diez mil).

### **IV. Exclusiones**

S.O.S. SA no brindará Servicio alguno, ni reintegrará ningún gasto en los siguientes casos:

- a. Los Servicios contratados directamente por los Beneficiarios y sin previo consentimiento de S.O.S. SA, excepto en casos de fuerza mayor o siempre que comunique lo ocurrido a SOS dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro. Los gastos efectuados por el beneficiario en razón de haber contratado alguno de los servicios citados en estas Condiciones Generales y autorizadas previamente por SOS, serán reembolsados en moneda local. Únicamente serán consideradas aquellas solicitudes autorizadas por SOS que se presenten dentro de los diez (10) días de la fecha de ocurrencia de los hechos.
- b. No se le brindará asistencia a los Beneficiarios en vehículos declarados, que en el momento del accidente o avería estuvieran transitando caminos no autorizados o no habilitados al tránsito, o en algún área de arenas movedizas, dunas etc.
- c. Cuando la ocurrencia se derive de culpa grave o dolo del Beneficiario u otro ocupante del vehículo declarado.
- d. Los gastos derivados de Servicios no autorizados, de alimentos, combustibles y peajes, etc.
- e. Remolques a 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. Quedan expresamente excluidos del Servicio de Traslado aquéllos vehículos con altura mayor a 2,10 metros o con peso superior a 3.500 kilos, así como aquellos cuyo largo máximo supere los 5,00 metros o su trocha máxima los 1,66 metros. Tampoco tendrán cobertura los vehículos cuya suspensión hubiera sido reformada con respecto a su conformación original proporcionada por el fabricante, así como tampoco aquellos que hubieran sido modificados en su trocha (ancho de ejes entre ruedas) o alterado el tamaño de las llantas con respecto a su provisión. Cuando el conductor viaja con acompañantes, este deberá informarlo al momento de solicitar el servicio. Sólo pueden viajar en el móvil que acude a resolver el desperfecto tanta cantidad de pasajeros como asientos disponibles de fábrica tiene dicho móvil (habitualmente sólo dos). Cuando los acompañantes son menores de edad, no pueden ser trasladados en los móviles de S.O.S. dado que la Ley Nacional de Tránsito vigente N° 24.449, artículo 40, inciso g, no permite que los mismos viajen en asientos delanteros, único tipo con el que cuentan los mismos.
- f. Cualquier tipo de reembolso en caso de robo o hurto de objetos personales dejados en el vehículo, así como accesorios del mismo.

- g. Cuando el conductor del vehículo declarado se encuentre bajo el efecto de drogas o alcoholizado.
- h. En actos de terrorismo, revueltas o motines civiles, sabotajes, guerras, movilizaciones o cualquier otra perturbación del orden público, o en lugares inaccesibles por razones de seguridad.
- i. Accidentes y averías que tengan por causa a los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, ciclones, maremotos, etc. En caso de anegaciones de calles o rutas que los hagan temporariamente intransitables por razones climáticas, el Servicio se brindará en el menor plazo que sea posible.
- j. Consecuencias derivadas de la práctica de deportes con el vehículo declarado, cualquier tipo de competición, así como competencias de velocidad, y faltas a las normas de tránsito.
- k. Quedan expresamente excluidos del presente contrato todo acto realizado por acción u omisión del Beneficiario en el vehículo declarado causado por mala fe.
- l. Cuando se hubiera excedido el límite de ocupantes establecido por las normas del fabricante del vehículo declarado.
- m. Cuando se trate de un vehículo destinado al transporte público o privado de pasajeros y de un peso superior a las 3,5 toneladas.
- n. Los gastos de reparaciones por accidente o avería, o revisión de mantenimiento.
- o. Cuando el vehículo declarado no estuviere asegurado bajo los requisitos que exija la ley vigente.
- p. Los vehículos que se encontraran en caminos de difícil acceso, barro, ripio, así como caminos de altura o de montaña.
- q. Traslados de comisaría a taller o domicilio, y/o de taller a taller y/o taller a domicilio.
- r. Arrastre, carga, traslado de vehículos sin ruedas Cambio de neumáticos a vehículos sin auxilio correspondiente.
- s. Suministro de combustible a vehículos que hayan detenido su marcha por falta del mismo.

## V. Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales rigen los Servicios a brindar por S.O.S. SA, a los clientes de PROVINCIA SEGUROS

### Definiciones de términos utilizados:

- Titular:** Reviste la calidad de titular el asegurado. En caso de ser propietario una persona jurídica, se considerará titular y por lo tanto Beneficiario de los Servicios que se describen a continuación, al conductor del vehículo declarado al momento del imprevisto.
- Beneficiarios:** El vehículo declarado y los ocupantes del mismo al momento del imprevisto.
- Vehículo declarado:** Se entiende por vehículo declarado al designado en la póliza de automotores.
- Avería:** Se entiende por avería, a la falla o rotura de algún elemento mecánico indispensable para el desplazamiento del vehículo.
- Accidente:** Se refiere al accidente automovilístico que haya ocasionado daños al vehículo declarado que impidan su normal desplazamiento.
- Domicilio habitual:** Será considerado domicilio habitual al domicilio que consta en la póliza.
- Servicio Conforme:** Asistencia puntual brindada, hasta los límites del plan de cada beneficiario, límites por evento y demás aquí detallados.  
Se considera Servicio Conforme aunque no haya sido efectivamente brindado, si el Beneficiario solicita anulación habiendo superado el 30% de la demora informada al Beneficiario por S.O.S. SA o si el móvil llega al lugar del servicio hasta 10 minutos después de la demora informada al Beneficiario por S.O.S. SA y éste no se encontrara en el lugar.  
En ambos casos se descontaran del tope de servicios del beneficiario.

### **Límite Territorial**

Las prestaciones relativas a este Servicio se brindarán a partir del kilómetro cero (0) del domicilio del titular de la póliza.

### **Ámbito Territorial y Duración**

Se extenderá a todo el territorio nacional, Chile, Estados Federativos del Brasil (al sur del paralelo 24°), Uruguay, Paraguay y Bolivia.

La duración de los Servicios estará limitada a la vigencia de la póliza del seguro del vehículo.

## **VI. Preguntas más frecuentes**

### **¿Quién puede utilizar el servicio?**

Cualquier persona autorizada por el titular para conducir el vehículo.

### **¿Qué prestaciones incluye?**

Según Condiciones Generales adjuntas.

Mecánica Ligera.

Traslado del vehículo/ remolque hasta el taller más cercano o destino que elija el Beneficiario.

Estancia en hotel por inmovilización o robo del vehículo.\*

Desplazamiento de beneficiarios por inmovilización o robo del vehículo.\*

Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado.

Recupero del vehículo reparado o recuperado.

Localización y envío de piezas de recambio.

Servicio de conductor.\*

Traslado y/o repatriación sanitaria, en caso de accidente automovilístico.

Traslado de restos.

\*Estas coberturas serán válidas únicamente en viaje, a más de 100 Km. del domicilio habitual.

### **¿Cuál es el área de cobertura?**

• En todo el territorio de la República Argentina.

• En la República Oriental de Uruguay y los estados federativos del Brasil (al sur del paralelo 24°), Chile, Bolivia y Paraguay.

Exclusiones en ambos casos: Carreteras de difícil acceso, caminos que no estén abiertos al tránsito de vehículos. Zonas de arenas blandas o movedizas. Caminos de ripio, sirga, tierra, altura, etc

### **¿Cómo solicitar asistencia?**

Por teléfono a la Central Operativa de S.O.S. SA, durante las 24 horas, los 365 días del año.

Desde Capital Federal e interior del país: sin cargo al **0800-333-7000 / (011) 4346-7454**.

Desde el exterior, por operadora, por cobro revertido, al **(54) (11) 4346-7454**.

### **¿Qué debo indicar cuando me comunico con las centrales operativas?**

Apellido y nombre.

Número de póliza de Provincia Seguros.

Datos del Vehículo.

Domicilio y teléfono del lugar donde se encuentra.

### **¿Existen topes asistenciales?**

Sí, las prestaciones poseen topes asistenciales.

### **¿Hay límite en las asistencias por año?**

Sí, ver página 1.

### **¿Funciona con sistema de reintegros?**

No, el servicio de asistencia vehicular no funciona con sistema de reintegros.