

## **TERMINOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO DE MOTOS**

### **CONDICIONES GENERALES**

Las siguientes Condiciones Generales regirán el servicio de Asistencia para todos los Beneficiarios designados por Soluciones de Asistencia Integral S.A. y debidamente informados en adelante a RAPIHOGAR

### **CONSIDERACIONES**

Concederá derecho a las prestaciones de los Servicios de Asistencia, cuando las necesidades de asistencia se originen o sean consecuencia directa de un evento previsto en el Capítulo III de este Anexo.

RAPIHOGAR proveerá y coordinará los Servicios de Asistencia, a través de su Centro de Atención Telefónica (CAT), las 24 Hs., de los 365 días del año, por medio de los prestadores de servicios contratados al efecto. Queda entendido y convenido que, si el beneficiario se auto-asiste por las prestaciones estipuladas en las presentes Condiciones Generales, en los casos que ello se admite (modalidad reintegro), se entiende que dicho beneficiario toma al prestador como agente directo suyo, sin recurso de naturaleza alguna contra RAPIHOGAR ni Soluciones de Asistencia Integral S.A., en razón de su elección.-

En los casos de emergencia en los que no sea posible llamar previamente al Centro de Atención Telefónica (CAT), en función de la localización de la emergencia o del evento, o cuando no sea posible un pago directo de RAPIHOGAR, ésta asumirá el resarcimiento de los gastos contra la presentación de los comprobantes originales y de acuerdo con los topes establecidos en las presentes Condiciones Generales.-

## **CAPÍTULO I**

### **DEFINICIONES**

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS bajo este Anexo, se entenderá por:

**ÁREA DE COBERTURA:** Los servicios de asistencia se brindarán de acuerdo a las disponibilidades locales y horarios de los prestadores de servicios. Cobertura en todo el territorio de la República Argentina.-

**AVERÍA:** Daño o rotura que impida el correcto funcionamiento del Vehículo Declarado, o de sus elementos componentes.

**CAT:** Centro de Atención Telefónica de RAPIHOGAR ARGENTINA.

**CANTIDAD DE EVENTOS:** es el límite máximo en cantidad de eventos posibles.

**COBERTURAS:** Prestaciones o servicios de asistencia a que tienen derecho los Beneficiarios.

**EMERGENCIA:** Situaciones que signifiquen un riesgo a la vida del beneficiario; le impidan ingresar o salir de su domicilio; o generen daños graves y/o irreversibles sobre el inmueble.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO/CLIENTE, cuando se supere el tope establecido en la cobertura.

**REINTEGRO:** Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación a los SERVICIOS cubiertos descritos siempre y cuando hayan sido autorizados por RAPIHOGAR.

**REPUESTO:** Pieza de recambio destinada a sustituir a otra análoga que, de no ser reemplazada, impide o afecta al buen funcionamiento de un bien.

**SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo de RAPIHOGAR relacionados con asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este condicionado.

**TOPE ANUAL:** es el límite máximo de cobertura expresado en Pesos Argentinos a ser proporcionado por RAPIHOGAR considerando la sumatoria total de eventos utilizados durante la vigencia de la cobertura.

**TOPE POR EVENTO:** es el límite máximo de cobertura expresado en Pesos Argentinos a ser proporcionado por RAPIHOGAR frente a un evento de asistencia de acuerdo a las coberturas contratadas.

**BENEFICIARIO/TITULAR:** Toda persona física titular de un producto de servicio de Motos, siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente, al momento de producirse una situación donde requiera la asistencia.

#### **POLÍTICA DE REINTEGROS:**

La POLÍTICA DE REINTEGRO se realizará en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO.

Se ejecutará en casos donde el titular haya contactado a RAPIHOGAR, y se haya determinado que la asistencia se gestionará de esta manera. El beneficiario debe solicitar previamente la asistencia a través de la plataforma de atención telefónica de RAPIHOGAR.

Si, por el contrario, gestionó el servicio de forma particular sin comunicarse previamente con nuestra plataforma de atención telefónica, la solicitud de reintegro no será procedente y será rechazada por RAPIHOGAR . El cliente tiene un tiempo máximo de diez días para comunicarse con la central telefónica y notificar el reintegro.

En aquellos supuestos en los que el Beneficiario requiriera la intervención de un tercero por cuenta propia, la responsabilidad de RAPIHOGAR queda limitada de dicha intervención, en consecuencia el BENEFICIARIO acepta y asume, que RAPIHOGAR no participó de dicha intervención por lo que exonera de responsabilidad a RAPIHOGAR respecto de las condiciones y/o calibraciones de los aparatos y/o instrumentos utilizados, cualificaciones, métodos de análisis empleados, así como de las acciones u omisiones del tercero incluido su personal o de cualquier tarea ejecutada, insumos empleados y/o del resultado de las mismas.

## **CAPÍTULO II**

### **CONDICIONES PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

- A. Los Servicios de Asistencia serán solicitados telefónicamente por parte de los beneficiarios.
- B. Los Servicios de Asistencia de emergencias serán prestados solamente, en caso que el hogar beneficiario, fuera afectado por uno o más eventos previstos en el Capítulo III de estas Condiciones Generales.

## CAPÍTULO III SERVICIOS DE ASISTENCIA

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE MOTOS

#### A.1.1

#### SERVICIOS

Los servicios a prestar por cuenta de RAPIHOGAR son los siguientes, describiendo sus inclusiones y exclusiones:

Servicio	Inclusiones	Exclusiones y aclaraciones
REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO		<p>Los vehículos que estuviesen cargados con mercaderías deberán ser descargados previamente para poder ser remolcados.</p> <p>El servicio de remolque también será brindado 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.</p>
REPARACIÓN IN SITU - MECÁNICA LIGERA	<p>En caso de avería, falta de suministro eléctrico o de combustible o accidente vial.</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Aprovisionamiento de Combustibles/ Lubricantes: hasta 10 litros de alguno de dichos insumos, cuyo costo recaerá en el beneficiario.</li><li>-Cambio de Neumáticos: utilizando como repuesto un neumático en condiciones de circular provisto por el Beneficiario</li><li>-Suministro Eléctrico: paso de corriente</li><li>-Cambio de Cable/ correa: cambio de cable de acelerador o embrague, o cambio de correa, si fuera posible; con insumos a cargo del beneficiario</li></ul>	<p>-Provisión o costo del neumático</p> <p>-Los costos a cargo del asegurado los asume directamente con el prestador</p>

<b>DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO DECLARADO</b>	En caso de robo, si el vehículo declarado apareciese y el beneficiario se ausentare del lugar del imprevisto, el prestador tomará a cargo el depósito y custodia del Vehículo Declarado.	
<b>CONSEJERÍA AUTOMOVILÍSTICA</b>	Asistencia telefónica para: - Coordinación de remis / taxi para traslado en caso de accidente o avería. - Localización de repuestos y / o accesorios en Argentina.	
<b>TRASLADO DEL BENEFICIARIO Y OCUPANTES DEL VEHÍCULO</b>	En caso de accidente, traslado de los ocupantes (beneficiario y ocupantes hasta el número de plazas especificadas por el fabricante) del Vehículo Declarado, en ambulancia o en el medio que considere más apropiado el equipo médico, hasta un centro hospitalario y/o hasta la Vivienda Declarada.	
<b>ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMÓVIL</b>	<p>En caso de robo de algún vehículo vinculado al beneficiario, se lo contactará con un abogado de manera remota para asistirlo en la gestión de todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes.</p> <p>Si el vehículo robado se encontrase asegurado contra robo, se asesorará al Beneficiario sobre los pasos a tomar frente a la compañía de seguros.</p>	<p>No contempla la asistencia en el armado de estrategias procesales, la realización de juicios de valor por parte del profesional, inicio o consulta de causas, ni el patrocinio letrado o representación del Beneficiario en ningún tipo de reclamo, ya sea este judicial o extrajudicial.</p> <p>El proveedor tampoco será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que eventualmente decida contratar el beneficiario, limitándose su prestación al acto de intermediación entre el abogado y el beneficiario, y a brindar la asistencia remota aquí establecida.</p>
<b>ASISTENCIA LEGAL PRELIMINAR EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO</b>	En caso de accidente automovilístico con un vehículo vinculado al Beneficiario, se lo contactará con un profesional para que lo asista con la formulación de la denuncia de siniestro por ante la compañía aseguradora, interpretación de la póliza contratada, así como para esclarecer todas las dudas legales que tenga sobre la materia. La modalidad es remota.	

ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS	<p>En caso de pérdida o robo de documentos propios, se contactará al Beneficiario con un abogado para que con las denuncias pertinentes a ser realizadas, y en la gestión de la obtención de nuevas copias o testimonios, en caso que ello fuere posible. La modalidad es remota.</p> <p>Asimismo, se coordinará la transmisión de mensajes urgentes derivados de la pérdida o el robo de la documentación en situaciones de emergencia en las cuales el beneficiario necesite de la asistencia.</p>	Si el beneficiario realizará gastos por los servicios detallados aquí, correrán por su cuenta; y el proveedor quedará exento de responsabilidad por estos.
ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO	Un profesional dará asesoramiento y evacuación de consultas telefónicas relativas a materia sucesoria. Si involucrara la revisión de documentación, se enviarán al profesional de manera separa.	

#### A.1.2 EXCLUSIONES GENERALES

Rapihogar no prestará servicio bajo las siguientes circunstancias:

- A) Por causas ajenas a la voluntad del proveedor, ellos no estén disponibles en el lugar en donde esté ubicada la Vivienda Declarada y/o el Vehículo Declarado.
- B) Cuando el Beneficiario (i) solicite los Servicios para un domicilio que no coincide con la Vivienda Declarada; (ii) actuare de mala fe, o mediando abuso de derecho; (iii) cause el evento catalizador de la solicitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso.
- C) Frente a la ocurrencia de hechos fortuitos o de fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, epidemias, pandemias, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, etc).

#### CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR UNA ASISTENCIA

**PEDIDO DE SERVICIO DE ASISTENCIA** La solicitud de los Servicios de Asistencia, deberá ser efectuada dentro de las 72 primeras horas de ocurrido el evento o de haber tomado conocimiento del mismo, por los beneficiarios o por personas autorizadas a hacerlo. Centro de Atención Telefónica (CAT): Tel. Argentina: 0810 222 5554

**1. PEDIDO DE ASISTENCIA** En caso de emergencia y antes de tomar cualquier medida, el beneficiario llamará al Centro de Atención Telefónica (CAT) de RAPIHOGAR disponible las 24 Hs, los 365 días del año.-

- a) Dará su nombre, DNI y número de contacto correspondiente.
- b) Dará el lugar, y el número de teléfono donde RAPIHOGAR pueda contactar al beneficiario o a su representante.
- c) Describirá resumidamente la situación, así como el tipo de ayuda que necesita, y los datos del bien registrado.

## **2. SOBRE LA SOLICITUD DE ASISTENCIA**

EL TITULAR es responsable de llevar adelante el proceso de solicitud de asistencia mediante los canales habilitados, siguiendo los procedimientos y pautas establecidas. No serán consideradas solicitudes de asistencia que no cumplan con los mismos. El BENEFICIARIO está obligado a brindar información completa y veraz en todos los casos. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un SERVICIO de asistencia.

## **2. SOLICITUD DE PAGO DIRECTO (POLÍTICA DE REINTEGRO)**

El beneficiario se debe comunicar con RAPIHOGAR en el momento que ocurra el evento. RAPIHOGAR evaluará lo ocurrido y le explicará al beneficiario la mejor manera de gestionar la prestación. En caso de que aplique la modalidad de pago directo, el beneficiario deberá presentar la documentación solicitada en original dentro de los 10 días hábiles de la fecha de ocurrido de la fecha de ocurrido el evento por los canales habilitados por RAPIHOGAR, como el correo electrónico. En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la documentación original (facturas, recibos o cualquier otra documentación que se le solicite) que acredite la causa y el monto del gasto incurrido. La fecha de los mismos debe coincidir con la fecha del daño, y debe haber sido emitida cuando el certificado estuviera habilitado.

Una vez recibida la documentación, y siempre y cuando los datos proporcionados sean correctos, RAPIHOGAR reembolsará el importe al beneficiario dentro de las 72 horas hábiles hasta el tope establecido en el servicio prestacional que aplicará. A los efectos de hacer efectivos los reintegros solicitados, RAPIHOGAR tomará como base la cobertura que hubiere debido asumir si el beneficiario hubiere solicitado sus servicios en el momento de ocurridos los hechos que originaron la asistencia. A su vez, RAPIHOGAR podrá pedir la información que considere necesaria sobre los detalles desarrollados en las constancias y comprobantes entregados.

Queda exclusivo criterio justificado de RAPIHOGAR, la efectivización o no de los reintegros solicitados. Si el reintegro no es autorizado, se le informará al beneficiario el motivo. En ningún caso será efectuado el PAGO DIRECTO de servicios prestados por terceros que tuvieran algún grado de parentesco con los beneficiarios. Si fuera imposible comunicarse con el CAT para solicitar autorización previa de RAPIHOGAR, el beneficiario podrá recurrir al servicio de emergencia más próximo al lugar donde se encuentre. En todos los casos el beneficiario deberá comunicar a RAPIHOGAR la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia lo antes posible y siempre dentro de las 72 (setenta y dos) horas de ocurrido el hecho.

Deberá proveer a RAPIHOGAR las constancias y comprobantes ORIGINALES que justifiquen tal situación. No se efectuará ningún reintegro de gastos devengados en situación de emergencia, si no se dio estricto cumplimiento al procedimiento indicado. Si por el contrario, gestionó el servicio de forma particular sin comunicarse previamente con nuestra plataforma de atención telefónica, el cliente tiene un tiempo máximo de 10 días para comunicarse con la central telefónica y notificar el reintegro. En caso de que no lo notifique dentro de ese período, quedará sin efecto el reembolso.

### **3. CIRCUITO DE RECLAMOS**

El beneficiario de Soluciones de Asistencia Integral S.A. posee un plazo de hasta 30 días corridos desde la fecha de finalizado el servicio y/o sufrido el hecho para reportarlo al prestador, siempre que haya dado preaviso de este solicitando la prestación de servicios a través de la red del prestador al call center de atención de EL PRESTADOR con anticipación al hecho.

El beneficiario de Soluciones de Asistencia Integral S.A. posee el mismo plazo contado desde la fecha de finalizado o cancelado el servicio (esto último por cuestiones imputables a la prestadora) para presentar la

documentación solicitando el reintegro de gastos erogados con relación a un servicio particular, etc. EL PRESTADOR abonará el monto sin actualización ni ajuste monetario.

La PRESTADORA tiene un plazo de 72 horas hábiles desde el ingreso del reclamo para informarle al beneficiario que su reclamo ha sido recibido y que se encuentra en curso de gestión y cuenta con un plazo de hasta 10 días hábiles para aceptarlo u rechazarlos, siempre que el mismo haya sido cargado por el sistema de Reintegros Online..