



**Seguridad
Seguros**

REGLAMENTO DE ASISTENCIA NACIONAL

VERSION 02-032023

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NACIONAL

Las presentes Condiciones Generales regirán la prestación del servicio de Asistencia Vehicular por parte de **Seguridad Assistance** a los Asegurados de **Seguridad S.A. Compañía de Seguros**.

Artículo 1º: CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

1.1 Mecánica Ligera: Este servicio comprende operaciones de acondicionamiento provisorio de emergencia (Acople de batería ó Cambio de Cubierta) para que el vehículo pueda continuar su normal circulación .En el caso que el vehículo necesitara de combustible, serán por cuenta del Asegurado los gastos de combustible que se le proveerá para poder llegar hasta el lugar de abastecimiento más próximo.

1.2. Traslado del Vehículo / Remolque: Este servicio será prestado cuando el vehículo se encuentre imposibilitado de circular a causa de una avería o accidente. El traslado se realizará desde el lugar donde ocurrió la avería o el accidente hasta un taller mecánico de la localidad mas cercana que pueda reparar el vehículo, única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de Seguridad Assistance. Para la prestación del servicio el vehículo asegurado debe encontrarse en la vía pública con suficiente espacio para realizar la maniobra de carga y descarga.

1.3 Tiempos de Respuesta: El tiempo estipulado de respuesta a la solicitud de cualquier servicio solicitado sera dentro de los 60 minutos de haberse confirmado la asistencia, siempre y cuando las condiciones climáticas, la ubicación y situación del vehículo, el tipo de servicio solicitado y la disponibilidad de proveedores en la zona así lo permitan.

1.4 Límite de servicios por Asegurado: El asegurado podrá solicitar hasta **2 (dos)** servicios por mes y hasta **6 (seis)** servicios de asistencia dentro de la vigencia de la póliza, salvo pacto en contrario escrito en las condiciones de la póliza.

Artículo 2º: SERVICIOS GRATUITOS Y ADICIONALES PARA EL ASEGURADO

2.1 Servicios sin costo

Los servicios arriba detallados se brindarán sin costo para el Asegurado cuando se verifiquen las siguientes condiciones :

- A. La póliza se encuentre vigente y el Asegurado se encuentre al día en el pago de la póliza de su vehículo.
- B. El vehiculo asegurado sea de hasta 3000kg y 4,5 metros de largo .
- C. El traslado del vehículo asegurado sea hasta 50km por desperfectos mecánicos y un límite máximo de 300 km en caso de accidente. Salvo pacto en contrario escrito en las condiciones de la póliza.
- D. La cantidad de servicios solicitados por el Asegurado no supere **2 (dos) servicios por mes y 6 (seis) servicios por año de vigencia de la póliza**. Se establece que para conformar este total de prestaciones se tendran en cuenta los servicios realizados asi como los anulados o no efectuados por razones atribuibles al asegurado (salidas fallidas)

2.2 Servicios con costo adicional

Los servicios detallados se brindarán con costo adicional para el asegurado cuando se verifiquen las siguientes condiciones:

- A. El vehículo asegurado a ser trasladado sea de mayor porte al estipulado mas arriba, en cuyo caso deberá abonar la diferencia por el tipo de grúa a ser requerida.
- B. El vehículo asegurado cuente sólo con cobertura de Responsabilidad Civil en cuyo caso deberá abonar el importe del servicio solicitado.
- C. El vehículo asegurado necesite ser trasladado entre talleres o desde un taller al domicilio del asegurado en cuyo caso deberá abonar el importe del servicio solicitado.
- D. El traslado del vehículo asegurado exceda 50 km por desperfectos mecánicos o exceda el límite máximo de 300 km en caso de accidente (salvo pacto en contrario escrito en las condiciones de la póliza), en cuyo caso abonará el kilometraje adicional que se computará calculando la diferencia recorrida en el viaje del prestador de ida y retorno. Además del costo de los peajes correspondientes si los hubiera.
- E. El traslado del vehículo requiere: equipos especiales (patin y/o carrito), maniobras especiales, rescate, tiempo de espera o peajes, en cuyo caso deberá abonar el importe de los mismos directamente al prestador.
- F. El asegurado haya solicitado mas de 2 servicios de asistencia dentro del mes o mas de 6 servicios de asistencia durante la vigencia de la póliza.

Se establece que dichos costos adicionales se informarán previamente al Asegurado, quien deberá abonarlo directamente al Prestador una vez completada la prestación del servicio.

Artículo 3º SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

3.1 Datos requeridos para solicitar el servicio de asistencia

La prestación del servicio mencionado en los artículos anteriores será llamando a las líneas habilitadas de la **Central de Asistencia en Paraguay (595) 21 662300, o desde el teléfono celular a los asteriscos *4949 (desde Tigo) o *9494 (desde Personal)** las 24 hs., los 365 días del año, informando:

- A. Nombre y apellido del Asegurado y número de CI.
- B. Número de póliza.
- C. Patente de vehículo.
- D. Marca, modelo, año y color del vehículo.
- E. Características especiales del vehículo (si las tuviera)
- F. Lugar donde se encuentra el vehículo.(indicando referencias cercanas)
- G. Tipo de Avería o falla que registra el vehículo (indicando si giran las 4 ruedas)
- H. Lugar de destino (caso se estime la necesidad de un traslado o remolque)
- I. Teléfono de contacto.

3.2 Asegurados Corporativos

Para los asegurados corporativos (empresas, flotas), el conductor del vehículo será considerado como el Asegurado a los efectos del servicio.

3.3 Terceras Personas

Cuando el conductor del vehículo no sea el Asegurado, se solicitarán datos que permitan identificar la relación del Asegurado con el conductor del vehículo que solicita el servicio así como también para el caso que el Asegurado no pudiere esperar el auxilio y quedara una tercera persona en el vehículo.

3.4 Conformidad del Servicio

El asegurado o en su caso el conductor del vehículo firmará en todos los casos la boleta correspondiente de conformidad al servicio prestado indicando: Nombre, Apellido y Documento de Identidad.

Cuando el asegurado solicite que su vehículo sea trasladado sin su presencia, deberá existir una autorización a quien éste designe para su realización. Así mismo en el destino, debe requerirse la conformidad de quien recibe el vehículo indicando: Nombre, Apellido y Documento de Identidad. de dicha persona. En caso de talleres, además de lo ya indicado, sello del mismo.

3.5 Servicios Cancelados

Cuando el asegurado que hubiere solicitado el servicio consiguiese solucionar por otros medios el inconveniente, el servicio se considerará como efectivamente realizado a los efectos del cómputo en los totales indicados en el Artículo 1º a menos que la comunicación del hecho a la Central de Asistencia permita anular dicha solicitud.

Se debe tener en cuenta que el tiempo estipulado de respuesta a la solicitud de cualquier servicio solicitado sera dentro de los 60 minutos de haberse confirmado la asistencia, siempre y cuando las condiciones climáticas, la ubicación y situación del vehículo, el tipo de servicio solicitado y la disponibilidad de proveedores en la zona así lo permitan.

Artículo 4º EXCLUSIONES

4.1 Servicios excluidos por razones atribuidas al Asegurado

Cuando se verifiquen las siguientes condiciones los servicios de asistencia no serán prestados:

- A. Los servicios que los asegurados hayan concertado por su cuenta, sin el consentimiento previo del Prestador y no se efectuarán reintegros de gastos bajo ninguna circunstancia.
- B. El vehículo asegurado supere los 3000kg y tenga más de 4,5 metros de largo.
- C. Cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de las drogas o el alcohol, u otros síntomas visibles que indiquen "emoción violenta".
- D. Cuando la inmovilización del vehículo asegurado se deba a consecuencias de la participación en competencias deportivas, exhibiciones o choques intencionados o que tengan una modificación a las especificaciones del fabricante que pueda influir en la avería o accidente del vehículo.
- E. En los servicios de remolque no se cubre remolque con carga o con heridos.
- F. Cuando el coche esté cerrado con llave y el asegurado no tenga la misma, no se cubren servicios de cerrajería ni se podrá prestar el servicio de grúa.
- G. El servicio de auxilio no se prestará cuando por razones fortuitas o de fuerza mayor, no se pueda llegar al lugar de ocurrida la avería o el accidente. Las razones comprendidas serán dificultades en los medios de comunicación, caminos de difícil acceso, zonas inundadas, huelgas, actos de sabotaje, revueltas, manifestaciones, guerras, catastrofes, o cualquier otra perturbación de orden público
- H. Cuando el vehículo cuente con póliza anulada, vencida o impaga.

4.2 Servicios no prestados por circunstancias excepcionales

El servicio de asistencia no se prestará cuando por razones fortuitas o de fuerza mayor, no se pueda llegar al lugar de la avería o accidente. Las razones comprendidas serán: Huelgas, actos de sabotaje, guerras, manifestaciones, causas meteorológicas, catástrofes, dificultades en los medios de comunicación o en las vías de acceso al lugar de la asistencia. Cuando elementos de esta índole interviniesen, Seguridad Assistance se

compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.

4.3 Limite de Responsabilidad.

Seguridad S.A. Compañía de Seguros no se hace responsable, en ningún caso, de los accidentes de cualquier naturaleza que pudieran ocurrir durante la prestación del servicio de asistencia ni durante el traslado de los vehículos asegurados, salvo negligencia manifiesta y debidamente comprobada por personal técnico de **Seguridad S.A. Compañía de Seguros**.

El servicio contratado directamente por el Asegurado no dará derecho a reintegro alguno, salvo acuerdo previo y expreso con **Seguridad S.A. Cía de Seguros**

Artículo 5º FACULTADES

5.1 Modificación del Radio de Cobertura del servicio **Seguridad S.A. Compañía de Seguros** estará facultada para modificar cualquiera de las zonas y condiciones establecidas en el Art. 1*.

5.2 Fijación de tarifas de servicios adicionales . **Seguridad S.A. Compañía de Seguros** fijará y podrá modificar, los valores de las tarifas de los servicios adicionales .

5.3 Modificación de exclusiones. **Seguridad S.A. Compañía de Seguros** estará facultada para modificar las exclusiones de la cobertura del servicio, como así también sus condiciones

Artículo 6º: DEL PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL SINIESTRO

El servicio de asistencia proveído por **Seguridad S.A. Compañía de Seguros**, a requerimiento del cliente asegurado en razón de un eventual siniestro, no implica aceptación de la cobertura por parte de la firma aseguradora, reservándose la misma el derecho a pronunciarse sobre el siniestro en cuestión dentro del plazo legal establecido en el Código Civil Paraguayo, en base a las condiciones generales y particulares de la póliza de seguros contratada.

---///---