



Condiciones del servicio
de asistencia Zurihelp
Zurich Moto Blue Label

Asistencia a motocicletas

Zurich Aseguradora Argentina S.A. brinda a sus clientes diversos servicios asistenciales bajo el nombre Zurichhelp y son prestados de acuerdo con lo establecido en sus Condiciones Generales.

Art. 1: Definiciones

Beneficiario: Reviste la calidad de Beneficiario 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 de la motocicleta declarada al momento del imprevisto.

Motocicleta declarada: Se entiende por motocicleta declarada a la designada en la póliza de motocicleta de Zurich.

Avería: Se entiende por avería, a la falla o rotura de algún elemento mecánico indispensable para el desplazamiento de la motocicleta.

Accidente: Se refiere al accidente automovilístico que haya ocasionado daños a la motocicleta declarada que impidan su normal desplazamiento.

Art. 2: Límite territorial

Las prestaciones relativas a este servicio serán prestados en el ámbito de la República Argentina y países limítrofes.

Art. 3: Ámbito territorial y duración

Los servicios serán brindados en República Argentina y países limítrofes. La duración de los servicios estará limitada a la vigencia de la póliza del seguro.

Art. 4: Servicio incluido

1. Asistencia al vehículo:

- a) **Mecánica ligera:** servicio destinado a resolver cualquier imprevisto de origen mecánico o eléctrico que se produzca en el momento y que pudiera resolverse mediante la intervención técnica de un mecánico especializado (cables, corriente, combustible). Los insumos para la reparación serán a cargo del Beneficiario.
- b) **Remolque o traslado:** a pedido del beneficiario o conductor del vehículo se efectuará el remolque del mismo. El remolque se efectuará desde el lugar donde se encuentre inmovilizado el vehículo hasta el lugar designado.
- c) **Cantidad de servicios:** 6 servicios sin cargo, por vigencia de póliza anual, en conjunto para servicios de mecánica ligera como de remolque
- d) **Kilómetros libres:** 500 km lineales, 1000 km totales.

En todos los casos el Prestador, debe monitorear la gestión del caso desde inicio hasta su finalización disminuyendo los desvíos del mismo. Debe mantener la comunicación fluida con el cliente sobre el estado del servicio y tiempo de arribo de la grúa. Esto permite informar al cliente sobre la expectativa de demora evitando esperar junto a la grúa y contenerlo ante un posible desvío.

Una vez informada la demora al Beneficiario, en caso de no cumplirse la misma, el Prestador deberá comunicarse con el Beneficiario 30 minutos antes del cumplimiento de la demora original, informando la nueva demora, haciendo contención y explicando el motivo de la reprogramación. Esta actividad debe realizarse cada vez que la demora por parte del prestador no sea cumplida.

2. Servicios complementarios:

- a) **Servicio de taxi-remis:** coordinación de servicios de taxi, remis, o similares de curso legal para la prosecución del viaje del beneficiario, una vez concluido el remolque del motovehículo, con un tope de \$59.800.
- b) **Desplazamiento:** coordinación de servicios de desplazamiento para la prosecución del viaje o retorno al domicilio, en el caso de que existiesen otros ocupantes en el motovehículo que decidiesen no acompañar el traslado del mismo. En este caso, la prestación no tendrá límite en dinero, pero la definición del medio de transporte estará a cargo de EL PRESTADOR.
- c) **Localización y envío de repuestos:** En el caso de que el vehículo declarado necesitase piezas de recambio y estas no estuvieran disponibles en el lugar de reparación, el proveedor localizara y enviara dichas piezas de recambio. EL PRESTADOR se hará cargo de los gastos de envío, por el medio que considere mas adecuado y rápido disponible, siendo por cuanta del beneficiario la compra de piezas y los gastos de impuestos y/o de aduanas, depósitos, despacho a plaza, tasas y derechos si los hubiere.
- d) **Asesoramiento legal telefónico:** en caso de accidente de tránsito o robo del motovehículo, el beneficiario podrá solicitar asesoramiento telefónico por parte de un profesional del derecho. Este servicio se brindará sin límite de prestaciones por evento.
- e) **Servicio de información:** información sobre talleres mecánicos oficiales para la reparación de la unidad e información sobre el estado de rutas y caminos para llegar a cualquier punto del país o países limítrofes.

3. Asistencia en viaje:

Entiéndase la asistencia a las personas en caso de robo total, hurto total o siniestro del motovehículo declarado cuando la ocurrencia sucediera a más de 100 kms. del domicilio declarado.

- a) **Traslado de restos:** en caso de fallecimiento del beneficiario, mientras se encontraba utilizando el motovehículo declarado, EL PRESTADOR tomará por su cuenta los gastos de traslado de los restos mortuorios dentro de la República Argentina. Esta prestación tendrá un tope de \$59.800 y el límite de un evento por vigencia de póliza.
- b) **Alojamiento:** en caso de robo total, hurto total o siniestro del vehículo reparado, EL PRESTADOR tomará por su cuenta los gastos de hotelería para que los ocupantes del motovehículo puedan alojarse mientras dure la inmovilización. Este servicio se brindará con un tope de \$63.900 por año.
- c) **Guarda:** en caso de que el vehículo declarado haya sido reparado en ausencia del cliente, o encontrado luego de un robo o hurto, EL PRESTADOR tomará a su cargo la custodia del vehículo declarado. Este servicio se brindará con un tope de \$59.800 por año.

Nivel de servicio solicitado

Se deberá cumplir con los requisitos de atención dispuestos en el respectivo SERVICE LEVEL AGREEMENT. Las condiciones de este SERVICE LEVEL AGREEMENT se encuentran disponibles como documentación anexa a la documentación constitutiva de la presente licitación.

Para dicho SERVICE LEVEL AGREEMENT, el universo sobre el que deberá medirse cada indicador serán clientes de Zurich que soliciten asistencia a través del proveedor que

sea adjudicado. El tamaño de muestreo será de un 10% del total de servicios prestados, con un mínimo de 100 casos.

Art. 5: Exclusiones

Zurihelp 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 Zurihelp, excepto en casos de fuerza mayor o imposibilidad material comprobada, siempre que se reporte lo ocurrido a Zurihelp, dentro de las 24 horas de la inmovilización de la motocicleta declarada, en cuyo caso se registrarán los valores de los prestadores de Zurihelp.
- b) No se brindará asistencia a los Beneficiarios que en el momento del imprevisto, estuvieran transitando caminos no autorizados o no habilitados al tránsito.
- c) Los gastos derivados de servicios no autorizados, de alimentos, combustibles y peajes y cualquier gasto no autorizado por Zurihelp.
- d) Cuando la motocicleta declarada fuere conducida por personas no habilitadas según las normas legales vigentes.
- e) 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.
- f) Consecuencias derivadas de la práctica de deportes con la motocicleta declarada, cualquier tipo de competición, así como competencias de velocidad, y faltas a las normas de tránsito.

Art. 6: Subrogación

El Asegurado se obliga a ceder y transferir a Zurich Aseguradora Argentina S.A. en el plazo que ésta fije en cada caso, todos los derechos y acciones que tuviese o pretendiese tener y ejercer contra las personas físicas o jurídicas a las que atribuya responsabilidad civil, respecto de las prestaciones de servicios que le hayan sido o deban serle reintegrados por este plan, como así también frente a los terceros responsables de los daños que hayan motivado dichas prestaciones hasta la concurrencia de los montos desembolsados por Zurich Aseguradora Argentina S.A. y/o sus prestadores y/o proveedores conforme lo previsto por este plan. Al efecto otorgará los instrumentos por escritura pública o privada que fuere menester, al sólo requerimiento de Zurich Aseguradora Argentina S.A.

Art. 7: Marco jurídico de responsabilidad

Zurihelp no se responsabiliza por los casos en los que no se vea posibilitado de concretar la solución de una emergencia por imposibilidad producida por caso fortuito o fuerza mayor. Tampoco se hará responsable por los incumplimientos y demoras en el cumplimiento de sus obligaciones que se debieran a imposibilidad sobrevenida, objetiva, absoluta y definitiva producida por caso fortuito o fuerza mayor.



Zurich Aseguradora Argentina S.A.
Cerrito 1010 (C1010AAV), Ciudad de Buenos Aires,
Tel.: 0810 999 2424
www.zurich.com.ar