

RESCATE

Condiciones Generales del Servicio de Asistencia Mecánica y Remolque.

La Contratación del Servicio de Asistencia Vehicular se encuentra sujeta a las presentes Condiciones Generales, las cuales regularán la relación de Rescate con sus clientes.

Todo servicio no contemplado en las presentes Condiciones Generales no podrá ser exigido por el cliente y si éste fuera prestado será a su exclusivo costo.

La contratación del Servicio implica una aceptación expresa de las presentes Condiciones Generales, que podrán ser consultadas en todo momento en la siguiente dirección web: <https://www.rescate.com.ar/>

(I) Definición de Términos Utilizados:

(.a) Beneficiario:

Es el contratante del Servicio solo respecto de los vehículos declarados al momento de la contratación. En los casos en que se tratare de una persona jurídica, será considerado titular el conductor habitual del vehículo, quien deberá acreditar tal carácter mediante Cedula Azul del vehículo en vigencia.

(.b) Ocupantes del vehículo

Son las personas transportadas por el vehículo amparado por Los Servicios al momento del siniestro y/o avería y de solicitar asistencia solo podrán acceder hasta 2 ocupantes. En caso de que el beneficiario precise el transporte de más ocupantes, quedarán a cargo del beneficiario los costos inherentes a vehículos de mayor capacidad (doble cabina) o la necesidad de otro transporte privado (Remis, taxi, etc.). Los ocupantes deberán ser mayores de edad, en caso de existir la presencia de menores de edad, Y/O mujeres embarazadas, Y/O personas con alguna discapacidad física o médica, para su traslado se deberá acatar lo permitido en tal caso por la norma de ley de tránsito vigente al momento de realizar el traslado.

(.c) Vehículo amparado por “Los Servicios”.

Es el dominio informado por el beneficiario al momento de la contratación del Servicio. Dentro de los vehículos amparados se clasifican los mismos en vehículos livianos, semipesado y pesados, tomando como valor referencial el peso, el ancho y la altura. Respecto a los vehículos que transporten mercadería, queda expresamente estipulado y aclarado que la carga no se encuentra amparada por el servicio.

(.d) Domicilio Habitual

Es el lugar de residencia habitual y permanente del titular, conforme surge de lo informado por el beneficiario al momento de la contratación del servicio.

(.e) Avería

Se entiende por avería, al desperfecto, o rotura de algún elemento mecánico que obste el normal desplazamiento del vehículo amparado por Los Servicios.

(.f) Accidente

Es el accidente de tránsito que involucre al vehículo amparado por “Los Servicios”, que le ocasione daños que le impidan su normal desplazamiento.

(.h) Tiempo de Respuesta

Se define como tal el período de tiempo transcurrido desde el momento de la solicitud de Los Servicios, hasta el momento de la unidad al lugar indicado por el Beneficiario.

(II) Alcances del Servicio de Asistencia al Vehículo

(.a) Área de cobertura:

Los servicios de Asistencia al vehículo serán prestados por Rescate en todo el territorio de la República Argentina. Los servicios detallados se brindarán única y exclusivamente a través de Rescate y la Red de Prestadores de Rescate, no teniendo el titular y/o beneficiario derecho a reintegro alguno si el servicio fuere contratado directamente por el titular y/o beneficiario, salvo acuerdo previo y expreso con Rescate.

(.b) Solicitud de Asistencia:

Los servicios detallados en las presentes Condiciones Generales se deberá solicitar a la Central de Asistencias de Rescate, informando:

- Nombre y apellido
- Número de DNI
- Patente del vehículo
- Marca, modelo, año y color del vehículo
- Lugar donde se encuentre
- Problema que alcance el vehículo
- Lugar de destino
- Número de teléfono de contacto

(.c) Tipo de prestaciones:**(.c1)- Mecánica Ligera:**

Se considera mecánica ligera a la reparación sencilla, que pueda realizarse en el lugar de la avería del vehículo amparado por el servicio y que no requiera de la infraestructura de un taller mecánico para realizarse. Será Rescate de acuerdo a su exclusivo criterio, quien decidirá el envío de una unidad de mecánica ligera al lugar de la avería.

Serán condiciones esenciales para que Rescate disponga el envío de una unidad de mecánica

- El lugar de detención del vehículo averiado reúna las condiciones de seguridad necesarias para los ocupantes, para el móvil y para los prestadores designados por Rescate. .
- La asistencia de acuerdo a las circunstancias del lugar, no deberá vulnerar normas municipales, provinciales ni nacionales de tránsito.
- El vehículo no haya pasado por zonas anegadas, tales como zonas inundadas.

(c.2)- Traslado o Remolques del Vehículo:

En los casos en que por la naturaleza de la avería o del accidente, el vehículo amparado por “Los Servicios” no pudiera ser puesto en marcha rápidamente y, por tal motivo sea imposible continuar su marcha, Rescate se hará cargo de la coordinación y de los gastos derivados del traslado del remolque del rodado hasta el taller de reparación que designe el beneficiario, que deberá estar ubicado dentro del radio de cobertura de los Servicios. El servicio de remolque no comprende el traslado del vehículo de un taller a otro para continuar con el arreglo del mismo. En el caso que el asegurado solicite un traslado y no se pueda realizar porque el taller finalizo su horario de atención y no se logra llegar antes, se puede solicitar el servicio de continuidad. Este servicio será finalizado el 1º día hábil siguiente. El vehículo quedara en guarda o bien en el domicilio del asegurado. Este segundo servicio no estará contemplado dentro del tope de servicios mensuales.

(.c3)- Abastecimiento de combustible:

En caso de que el vehículo designado se encuentre inmovilizado por falta de combustible, Rescate lo asistirá proveyéndole hasta 5 litros de combustible para que pueda trasladarse hasta la estación de servicio más próxima. Rescate podrá, a su exclusivo criterio, optar por trasladar o remolcar el vehículo hasta la estación de servicio más próxima, siendo el gasto de combustible a total cargo del beneficiario.

(.c4)- Cambio de neumático:

En caso de que el vehículo designado se encuentre inmovilizado por avería de un neumático, Rescate enviará un móvil de asistencia para auxiliar al conductor sustituyendo el neumático averiado. Para la prestación de este servicio, el neumático de auxilio deberá encontrarse en condiciones de acuerdo a las normas vigentes de tránsito.

(.c5)- Cancelación de los servicios:

Una vez que desde la Central Operativa Rescate informe al beneficiario la demora del arribo de la unidad de mecánica ligera o remolque, deberá informar que, aun cuando el servicio se encuentre en curso o no se haya concretado, la cancelación del mismo por parte del beneficiario, deberá realizarse dentro de los veinte (20) minutos desde el aviso de la demora, para evitar que este sea computado como servicio realizado y consumiendo el servicio disponible en el mes, de acuerdo a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

(.c6)- Límite de servicios:

Los vehículos amparados por “Los Servicios” tendrán derecho a un mínimo y máximo de servicios indicados a continuación:

R - Base : 300 Km Totales / 150 Km Lineales – 12 eventos – 1 servicio por mes – No acumulables

R - Full : 600 Km Totales / 300 Km Lineales – 12 eventos – No acumulables

R - Ilimitado : eventos ilimitados

(.c7)- Reparaciones eléctricas:

En caso de que el vehículo designado se encuentre inmovilizado por fallas eléctricas, Rescate podrá asistirlo a través de mecánica ligera realizando:

- Puente de Batería
- Cambio de Batería

(.c8)- Venta de Baterías:

En el caso de que la avería precise de una batería nueva, podrá solicitarse la instalación de una nueva batería. Los costos de la misma quedaran a cargo del beneficiario.

(c9)- Asistencia Legal;

Cuando el beneficiario a causa del accidente y/o siniestro ocurrido requiera de asistencia legal, Rescate lo contactará con un abogado cuya única función será orientar al beneficiario en cuanto a los pasos a seguir. Para ello, el beneficiario deberá solicitar el servicio por los canales de atención, describiendo el objeto de la consulta, y un abogado se comunicará con el titular en un plazo máximo de 24 horas de solicitado el servicio, a fin de orientarlo sobre los pasos a seguir.

(c10).- Asistencia médica por accidente:

En caso de accidente en la vía pública que involucre al vehículo objeto de la contratación, y si como consecuencia del mismo el conductor y/o acompañantes resultaran lesionados, a pedido del beneficiario Rescate organizará y tomará a su cargo los gastos de traslado sanitario hasta el hospital o clínica más próxima al lugar del accidente.

(c11).- Gastos de hospedaje:

En caso de que el accidente y/o desperfecto del vehículo objeto del servicio, impida la circulación y no pueda ser solucionado en el lugar que se encuentra y el beneficiario tuviese que hospedarse excepcionalmente en un hotel, Rescate asumirá dichos gastos, una vez que los mismos hayan sido solicitados por el beneficiario y autorizados por Rescate, según el plan contratado.

(c12).- Regreso y/o continuación de viaje:

En caso de accidente y/o desperfecto del vehículo objeto del servicio impida la circulación del mismo, y siempre que no pueda solucionarse el desperfecto en el lugar que se encuentra, el beneficiario podrá solicitar regresar al punto de partida o bien continuar el viaje a destino. Rescate asumirá el costo del traslado, una vez que dicho gasto sea autorizado, según las condiciones del plan contratado.

III) Limitaciones Y Exclusiones Del Servicio De Asistencia Vehicular:

(.a)- Cese de la Asistencia:

La asistencia concluirá en el momento en que el vehículo amparado por “Los Servicios” haya sido puesto en marcha por su normal circulación, o arribe al lugar de destino del remolque, según lo dispuesto en las presentes condiciones generales.

(.b)- Servicio Puerta a Puerta:

Para la prestación del servicio de traslado el vehículo beneficiario debe encontrarse situado en calle para su acarreo, y será descargado en la calle al momento de arribo en el lugar de destino. Debe considerarse espacio suficiente para poder levantar el vehículo del beneficiario.

(.c)- 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 Beneficiario 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.), Rescate procederá a brindar el servicio correspondiente de acuerdo a lo dispuesto en las presentes Condiciones

Generales. Esta limitación pierde validez en autopistas que certifiquen no prestar servicios de auxilio mecánico anteriormente mencionados.

(.d)- Gastos Excluidos:

Los servicios no incluyen la toma a cargo ni el reembolso de los siguientes gastos:

- Gastos de alimentación y/o viáticos no autorizados.
- Gastos de peajes.
- Gastos de combustible.
- Gastos ni 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.
- Gastos por asistencia o remolque de vehículos ubicados en zonas inundadas, camino que no estén abiertos al tránsito de vehículos, zonas de arenas blandas o movedizas, zona de alto riesgo para la integridad físicas de los Beneficiarios, Prestadores y/o Terceros. Cuando el vehículo se encuentre inmovilizado en zonas de alto riesgo, Rescate evaluará el grado de peligrosidad y consecuentemente cuando el servicio no pueda ser prestado, quedará eximida de dicha prestación, sin que por ello deba abonar a los Beneficiarios compensación o indemnización de ninguna naturaleza.
- 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.
- Gastos por kilómetros que excedan aquellos que otorga la cobertura del beneficiario.

(.e)- Traslado de vehículos sin acompañantes:

Cuando el asociado solicite que su vehículo sea trasladado sin su presencia, suministrando el destino final del servicio y siempre que éste no supere los límites del kilometraje contratado, deberán tomarse alguno de los siguientes recaudos: al momento de pedir el servicio, el asociado deberá realizarlo por vía WhatsApp autorizando el traslado y remitiendo copia de su DNI y Cédula Verde. El asociado no deberá dejar ningún objeto de valor ni dinero en el vehículo a trasladar, no responsabilizándose la empresa de cualquier acto en contrario. La denuncia del domicilio de destino final reviste el carácter de declaración jurada de que dicho domicilio existe y que se encuentra en ese destino una persona para recibir el vehículo.

(.f)- Servicios de extracción:

Cuando el vehículo del beneficiario se encuentre en un lugar sin espacio que dificulte el acceso del móvil del prestador, o que impida retirar el vehículo a trasladar (incluye zanjas, lagunas, etc.), el beneficiario podrá solicitar un servicio de extracción para su retiro y acarreo posterior. Los gastos correrán por cuenta del beneficiario.

(.h)- Casos excluidos:

- 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 o el conductor no esté debidamente habilitado para conducir, o se hubiera excedido el límite de ocupantes previsto para el vehículo en cuestión.
- 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".
- Cuando el vehículo no tenga neumáticos y/o cuando por un accidente sus neumáticos estén imposibilitados de rodar.
- Cuando el vehículo a remolcar tuviese elementos fuera de las normas del fabricante, que por sus características (peso, altura, ancho, etc.), no puedan ser transportados por vehículos de traslados convencionales.

(IV)- Plazo:

Una vez habilitado el servicio solicitado, tendrá vigencia por tiempo indeterminado. El beneficiario podrá, a su elección, rescindir el servicio mediante el mismo medio por el que lo contrató, siendo la fecha de baja la del último día del mes, sea cual sea la fecha de la gestión.

(V)- Derecho de revocación:

Durante los primeros diez días el beneficiario tendrá el derecho de revocación que establece la ley 24.240, en tanto no haya hecho uso de los servicios durante ese período.

La revocación la podrá realizar por el mismo medio de contratación.

(VI)- Precio:

El beneficiario se obliga al pago de los cargos de los servicios solicitados por mes completo, de acuerdo a los precios vigentes en cada período, establecidos por la empresa, que se reserva el derecho a efectuar cambios en los precios de los servicios comercializados.

El beneficiario declara aceptar y conocer los medios de pago habilitados

(VII).- Morosidad:

En caso de no abonar en término la factura por la utilización del servicio, la mora se producirá automáticamente y de pleno derecho, sin necesidad de interpelación o notificación alguna, suspendiendo la prestación comprometida y devengándose a partir de esa fecha los intereses.

(VIII).- Política de uso aceptable de servicios:

Los servicios se encuentran a disposición del beneficiario desde el momento de su aceptación como cliente. Sin embargo, es política de la empresa que los beneficiarios deben realizar un uso lícito y responsable de los servicios brindados. Por lo tanto, la empresa se reserva el derecho de investigar, y en su caso rechazar cualquier pedido que según las evaluaciones efectuadas pueda considerarse abusivo respecto de las practicas normales de la actividad.

(IX).- Servicio en países limítrofes:

La empresa se encuentra en condiciones de brindarle a los beneficiarios servicio de asistencia vehicular en países limítrofes. Para ello, deberán los beneficiarios denunciar la salida del vehículo del país con un antelación de 7 días hábiles antes de la partida. Tal denuncia deberá contener el lugar de destino y lapso que el vehículo se encontrará fuera del país. Una vez recibida dicha declaración que tendrá carácter de declaración jurada, se le hará saber los planes y condiciones de dicha ampliación, la que podrá generar cargos adicionales.

(X)- Circunstancias excepcionales:

Rescate queda eximida de toda responsabilidad por caso fortuito 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 la asistencia, etc. Cuando situaciones de esta índole se presenten, Rescate se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo posible.

(XI) Tiempo de Respuesta

El Tiempo de Respuesta estimado será informado por la Operadora de la Central al momento de requerir el Servicio. El mismo se verá condicionado a las condiciones climáticas, de tránsito, acceso a la ubicación del vehículo y a la distancia de su domicilio habitual. De igual modo se verá condicionada por las Circunstancias excepcionales indicadas en el apartado anterior. Rescate se compromete a realizar su mayor esfuerzo para que el tiempo de respuesta sea el menor posible de acuerdo a las circunstancias antes indicada.