

ANTES QUE NADA

Mantén la calma. Si el vehículo se ha quedado parado en una vía donde circulan otros vehículos recuerda que es obligatorio:



Enciende las
luces de
emergencia



Ponte el
chaleco
reflectante



Coloca los
triángulos de
seguridad.

LLAMA AL RENT A CAR

Es importante comunicar al rent a car el percance sucedido. Pregúntale la dirección del taller a la que quiere que la grúa lleve el vehículo asistido, ya que cuando llames a la asistencia en carretera te solicitarán este dato.

LLAMAR A LA ASISTENCIA

Es momento de llamar al servicio de asistencia de la compañía en la que está vigente la póliza del vehículo de alquiler.

Si llamas desde España:



Si llamas desde Francia, Portugal o Andorra:



1. Una grabación electrónica te ofrecerá diferentes opciones de asistencia, debes pulsar o decir la opción **1**:

“Siniestros de automóviles, asistencia en viaje o servicio de grúa”.

2. A continuación, la centralita te volverá a ofrecer diferentes opciones, debes de volver a pulsar o decir la opción **1**:

“Asistencia en viaje o servicio de grúas”.

3. **La grabación te recuerda que debes tener a mano el número de la matrícula del automóvil.**

4. Posteriormente, te indican dos nuevas opciones a elegir:

Pulse o diga **1**: **“Servicio de grúa”.**

Pulse o diga **2**: **“Asistencia por accidente grave”.**

5. Seguidamente deberás decir de forma pausada y clara la matrícula del vehículo de alquiler, utilizando palabras para las letras.

Ej. Para la matrícula 1234-YWP, deberíamos decir: “Uno, Dos, Tres, Cuatro, Yolanda, Washington, Paris”.

6. En el siguiente paso, te pondrán en contacto con un asistente de la compañía, que te pedirá que te identifiques y que le aportes datos como el lugar exacto del accidente o la avería, el nº de ocupantes, el tipo de avería aparente o si el vehículo se encuentra en un parking subterráneo.

Para identificarnos de forma correcta y que no haya problemas ni retrasos en la asistencia deberemos identificarnos como clientes del Rent a Car “X” y que solicitamos servicio de asistencia asociada a la póliza colectivo GROW UP SOLUTIONS, a la cual pertenece este vehículo.

7. En función del problema que presente el vehículo se podrá dar una solución in situ (ej. Carga de batería) o:
- **Si el vehículo se encuentra a menos de 300 km de la sede del rent a car** se procederá al traslado del vehículo al taller que el propio rent a car haya designado.
 - **Si el vehículo se encuentra a más de 300 km de la sede del rent a car**, el gruista se llevará el vehículo al taller base más cercano y los pasajeros tendrán dos posibilidades:
 - Seguir con el trayecto hasta su destino utilizando los medios puestos a su disposición por la propia compañía de asistencia (taxi, coche de sustitución, avión, tren, etc) en función de las características de cada situación.
 - Regreso al domicilio particular utilizando los medios puestos a su disposición por la propia compañía de asistencia (taxi, coche de sustitución, avión, tren, etc) en función de las características de cada situación.

VEHÍCULOS CON CARGA

Si el vehículo viajaba con cargas materiales, estas serán trasladadas junto con el vehículo al taller designado por el rent a car, cuando la empresa de asistencia lo determine en función de las distintas rutas y posibilidades de traslado.

ASESORAMIENTO Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Siguiendo estas directrices la asistencia en carretera se habrá completado de forma satisfactoria para usted, no obstante, si durante el proceso surge algún contratiempo o la solución propuesta no satisface de forma lógica sus necesidades, puede llamar al teléfono **672 176 360** e intentaremos buscar un solución más ágil y adaptada a lo que en ese momento necesite.

En el ANEXO I adjunto a este protocolo podéis encontrar toda la información, condiciones, límites y exclusiones relativas a la Asistencia en Carretera.

A.1. Asistencia en Viaje para turismos, motocicletas, ciclomotores y furgonetas. El Asegurador da cobertura al vehículo Asegurado en el caso de avería o accidente sobrevenido, incluyendo falta o error de combustible, baterías, pérdida de llaves o pinchazo, para los riesgos que se indican más adelante y a los Beneficiarios de la presente Garantía, entendiéndose por tales:

- a) El Asegurado.
- b) Su cónyuge, ascendientes y descendientes en primer grado que convivan y dependan económicamente de él, aunque viajen por separado y en distintos medios de locomoción, siempre que el tiempo de permanencia fuera del domicilio habitual no sea superior a 60 días por cada viaje o desplazamiento.
- c) El Conductor autorizado y los Ocupantes a título gratuito del vehículo asegurado, si bien sólo en caso de avería o accidente sobrevenido al vehículo asegurado.

Los riesgos cubiertos por el Asegurador son los que especifican a continuación.

A.1.1. Primera Asistencia y Reparación de Emergencia. Cuando el vehículo asegurado no pueda iniciar o continuar el viaje por avería o accidente, el Asegurador prestará una reparación de emergencia de una duración máxima de 30 minutos para evitar el remolque del vehículo hasta un taller. El Asegurador no cubre el coste de las piezas de recambio ni de los materiales utilizados.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de reparación o subsanación del problema, con exclusión del coste de las piezas de recambio y de los materiales utilizados.

A.1.2. Remolque hasta concesionario oficial o taller designado por el Asegurador. Si el vehículo no puede ser reparado en el mismo lugar de la avería o accidente, el Asegurador lo transportará mediante grúa hasta el concesionario oficial de la marca o taller concertado por el Asegurador más próximo o, alternativamente, según decisión del Cliente, hasta el taller designado por éste, existiendo en este último caso un límite máximo de remolque de 300 kilómetros. Esta distancia se contará desde el lugar de la avería o accidente, hasta el taller donde se deposite el vehículo.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de transporte.

A.1.3. Rescate del vehículo. Si el vehículo hubiera sufrido algún accidente que le hubiera hecho salir de la carretera, el Asegurador lo rescatará y lo dejará en situación de volver a circular o ser remolcado por una grúa.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de rescate. Para furgonetas el límite máximo es de 1.000 Euros.

A.1.4. Traslado o repatriación del vehículo. Cuando la reparación del vehículo asegurado, según la tarifa de la marca, durase más de 8 horas, o el vehículo debiera estar inmovilizado más de 4 días, el Asegurador lo trasladará o repatriará hasta el taller que designe el Conductor entre los que estén situados en la localidad del domicilio del Asegurado o en su proximidad.

En caso de robo del vehículo y que éste se recupere después de la vuelta del Asegurado a su domicilio, el Asegurador también se encargará de realizar este servicio. En este

supuesto y para tener derecho a esta cobertura, el Asegurado deberá acreditar la presentación de la denuncia ante la Autoridad competente.

En su caso, el Asegurador se hará cargo asimismo del transporte del remolque o caravana asegurados.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de traslado o repatriación, siempre y cuando, en el momento previo al percance, el Valor Depreciado del vehículo sea superior al coste del traslado o repatriación. En caso contrario, el Asegurador se hará cargo de las gestiones administrativas y económicas necesarias para darlo de baja.

- A.1.5. Abandono legal.** Si el Valor Depreciado del vehículo o caravana asegurados antes del accidente o de la avería fuese inferior al importe de las reparaciones a efectuar, el Asegurador se hará cargo únicamente de los gastos de abandono legal del vehículo o caravana en el país en donde se encuentre, no procediendo, en tal caso, el traslado previsto anteriormente.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de abandono.

- A.1.6. Custodia del vehículo inmovilizado o sustraído y recuperado.** En el supuesto de producirse gastos de custodia por las causas mencionadas en las Garantías anteriores, el Asegurador asumirá el coste de los mismos.

Límite de Cobertura: 25 Euros por día con un máximo total de 150 Euros.

- A.1.7. Transporte, repatriación o prosecución del viaje de los Ocupantes.** Cuando la inmovilización del vehículo a causa de avería o accidente fuera superior a las 24 horas en España o 72 horas en el extranjero, o en caso de desaparición del vehículo por más de 72 horas por robo, el Asegurador se hará cargo del transporte o repatriación de los Ocupantes del vehículo, incluido el Conductor autorizado, hasta el domicilio del Asegurado o hasta el lugar de destino, según se haya superado o no la mitad del trayecto.

En el supuesto de robo, deberá acreditarse la inmediata presentación de una denuncia ante las Autoridades competentes para tener derecho a esta Garantía y a las cuatro siguientes.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de transporte, repatriación o prosecución del viaje.

- A.1.8. Alquiler de vehículo.** En los mismos supuestos que en el apartado anterior, y como elección alternativa por parte del Asegurado, el Asegurador pondrá a disposición del Conductor autorizado y de los Ocupantes del vehículo, siempre que sean dos o más personas, un vehículo de alquiler para desplazarse hasta el domicilio del Asegurado o bien hasta su lugar de destino, en función de que se hubiera superado o no la mitad del trayecto. El tiempo máximo de utilización del vehículo de alquiler será de dos días. Para tener derecho a la prestación el beneficiario de la misma tendrá que disponer de tarjeta de crédito, documento que las compañías de alquiler obligan para la entrega del vehículo.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de alquiler de un vehículo y con un límite máximo de 300 Euros.

- A.1.9. Gastos de Pernoctación.** También en los mismos supuestos de los apartados precedentes, y si los Ocupantes del vehículo han decidido no proseguir su viaje ni utilizar un vehículo de alquiler, el Asegurador se hará cargo de sus gastos de pernoctación en un hotel de cuatro estrellas como máximo.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de pernoctación con un máximo de cuatro noches.

A.1.10. Gastos de transporte del Asegurado para recoger su vehículo. Cuando el vehículo hubiera sido reparado en el lugar del percance y el mismo no hubiera sido repatriado o transportado, el Asegurador se hará cargo del desplazamiento del Asegurado, o de la persona designada por éste, para la recuperación de su vehículo.

Igual servicio prestará el Asegurador en caso de que el vehículo robado aparezca posteriormente en buen estado para circular, si el Asegurado acredita haber denunciado el robo de su vehículo ante la Autoridad competente.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de transporte.

A.1.11. Envío de conductor profesional. Cuando el fallecimiento, lesiones o enfermedad súbita del Conductor autorizado o alguno de los Ocupantes les impida a los restantes, si ninguno de ellos se halla en condiciones de conducir el vehículo, continuar viaje o regresar a su domicilio, el Asegurador enviará un conductor profesional a fin de que conduzca el vehículo hasta su lugar de destino o hasta el domicilio del Asegurado, en función de que se haya superado o no la mitad del trayecto.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de intervención del conductor profesional.

A.1.12. Envío de piezas de recambio. Si no fuera posible disponer de las piezas de recambio necesarias en el lugar de reparación del vehículo, el Asegurador localizará las mismas y las hará llegar, por el medio más idóneo. El abandono de la fabricación de la pieza, su no disponibilidad en los canales habituales de distribución, así como los de fuerza mayor, pueden retrasar o hacer imposible la ejecución de este servicio. El Beneficiario tendrá que reembolsar al Asegurador el precio de las piezas y los aranceles correspondientes, si los hubiera, siendo el resto de los gastos a cargo del Asegurador.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de envío.

A.1.13. Asesoramiento en gestión administrativa. El Asegurador prestará asesoramiento telefónico sobre cualquier tipo de gestión, relacionada con el automóvil y/o el transporte, que deba realizarse ante la Administración Pública.

El Asegurado dispondrá, en caso de necesitar este tipo de servicios, de unas condiciones económicas especiales en la red nacional de gestorías administrativas colaboradoras del Asegurador.

A.1.14. Atención médica. En caso de enfermedad o lesiones graves de alguno de los Beneficiarios, el Asegurador facilitará asesoramiento médico para decidir, en combinación con el médico que interviene, el mejor tratamiento a seguir, así como el medio más idóneo de traslado del herido o enfermo, si resultara necesario.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos.

A.1.15. Traslado o repatriación sanitaria. En caso de sufrir alguno de los Beneficiarios enfermedad o lesiones durante un viaje en el vehículo asegurado, el Asegurador tomará a su cargo el traslado o repatriación del herido o enfermo hasta el centro hospitalario más adecuado, o bien hasta su domicilio; el Asegurador efectuará dicho traslado según la gravedad del mismo, con los medios privados y públicos técnicamente más adecuados. En el primer caso, si posteriormente fuera necesario su traslado al domicilio u otro hospital, el Asegurador también se hará cargo del mismo.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de traslado y/o repatriación.

A.1.16. Traslado o repatriación de los Beneficiarios acompañantes.

Cuando a uno o más de los Beneficiarios se les haya repatriado o trasladado por enfermedad o lesión de acuerdo con las garantías contratadas, y dicha circunstancia impida al resto de los Beneficiarios acompañantes el regreso hasta su domicilio por los medios inicialmente previstos, el Asegurador se hará cargo de su transporte para el regreso

de los mismos al lugar de su domicilio o hasta el lugar donde esté hospitalizado el/ los Beneficiarios trasladado/s o repatriado/s.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de traslado.

A.1.17. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.

En caso de enfermedad súbita de los Beneficiarios o lesión por accidente de los mismos durante un desplazamiento en el vehículo asegurado en el extranjero, el Asegurador se hará cargo de los siguientes gastos:

- Hospitalización en centro asistencial.
- Atención y tratamiento médico.
- Asistencia clínica, incluyendo los de manutención.
- Traslado urgente en ambulancia al centro asistencial.
- Coste de los medicamentos prescritos.
- Gastos médicos auxiliares, como los de reconocimiento.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos con un límite máximo de 5.000 Euros.

A.1.18. Gastos de convalecencia. Cuando por prescripción facultativa alguno de los Beneficiarios deba permanecer en un hotel hasta que su estado permita su traslado, continuación del viaje o regreso a su domicilio, el Asegurador se hará cargo de los gastos de alojamiento en un hotel de tres estrellas.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos con un límite máximo de cuatro noches.

A.1.19. Billete de ida y vuelta para un familiar. En caso de hospitalización de algún Beneficiario y cuando el periodo de internamiento del mismo se prevea de una duración mínima de 5 días, el Asegurador facilitará al familiar que aquél designe un billete de ida y vuelta de la clase turista para desplazarse hasta el centro asistencial y posterior regreso hasta su domicilio.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de desplazamiento.

A.1.20. Gastos de estancia de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado.

En caso de hospitalización de algún Beneficiario y cuando el periodo de internamiento del mismo se prevea de una duración mínima de cuatro días y ningún familiar directo se encuentre a su lado, el Asegurador abonará en concepto de gastos de estancia, el alojamiento en hotel de tres estrellas y hasta cuatro estrellas si es en el extranjero, previa presentación de las facturas originales correspondientes.

Límite de cobertura 100% de los gastos con un límite máximo de cuatro noches.

A.1.21. Repatriación de fallecidos y traslado de los Beneficiarios.

En el supuesto de fallecimiento de alguno de los Beneficiarios durante un desplazamiento en el vehículo asegurado, el Asegurador tomará a su cargo todas las gestiones burocráticas necesarias, así como el traslado o repatriación del cadáver hasta su lugar de inhumación en España. Asimismo, el Asegurador se hará cargo del traslado de los otros Beneficiarios hasta su domicilio, en caso de que no pudieran regresar por los medios inicialmente previstos.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de repatriación y traslado.

A.1.22. Retorno anticipado. En caso de fallecimiento o enfermedad grave, es decir, con peligro de muerte, ocurrida en España, del cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado, o de hermano/a del Beneficiario, el Asegurador organizará y se hará cargo del traslado en clase turista de éste hasta el lugar de inhumación o de hospitalización, cuando no pudiera retornar por los medios inicialmente previstos.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de traslado.

A.1.23. Envío de medicamentos en el extranjero. En el caso de que el Asegurado necesite un medicamento que no pueda adquirir en el lugar donde se encuentra, el Asegurador se encargará de localizarlo y enviárselo por el conducto más rápido y con sujeción a las legislaciones locales.

El Asegurado tendrá que reembolsar el precio del medicamento al Asegurador a la presentación de la factura.

Quedan excluidos los casos de abandono de fabricación del medicamento y su no disponibilidad en los canales habituales de distribución en España.

Límite de cobertura: 150 Euros.

A.1.24. Colaboración en la búsqueda y reenvío de equipajes y efectos personales perdidos o sustraído. En caso de demora, pérdida o robo de equipajes y efectos personales, el Asegurador asesorará al Asegurado para la denuncia de los hechos y prestará su colaboración para gestionar la búsqueda y localización de los mismos.

Tanto en este caso como en el de pérdida o de extravío de dichas pertenencias, si éstas fueran recuperadas, el Asegurador se encargará de su expedición hasta el lugar donde se encuentre el Asegurado de viaje o hasta su domicilio.

Límite de Cobertura: 120 Euros.

A.1.25. Acompañamiento de menores o minusválidos. Si los Beneficiarios que viajen con hijos minusválidos o hijos menores de 15 años, también Beneficiarios, se encuentran en la imposibilidad de ocuparse de ellos por causa de enfermedad o accidente, cubierto por este Contrato, el Asegurador organizará y tomará a su cargo el desplazamiento ida y vuelta, de una persona residente en España designada por el Beneficiario o su familia, o de una azafata del Asegurador, al objeto de acompañar a los niños en su regreso a su domicilio habitual en España, y en el menor tiempo posible.

Límite de Cobertura: 100% de los gastos de la persona designada.

Cuadro Resumen de Garantías y Límites para Turismo, Motocicletas, Ciclomotores y Furgonetas (menos de 3.500 kilogramos)

(Euros por Beneficiario y siniestro, si no se indica otra cosa)

Punto		Garantías
A) ASISTENCIA INHERENTE A LAS PERSONAS		
A.1.7.	Transporte, repatriación o prosecución del viaje de los ocupantes	Si
A.1.9.	Gastos de pernoctación	Si
A.1.14.	Atención médica	Si
A.1.15	Traslado o repatriación sanitaria	Si
A.1.16.	Traslado o repatriación de los Beneficiarios acompañantes	Si
A.1.17.	Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero	Límite 5.000 €
A.1.18.	Gastos de convalecencia	Si

Punto		Garantías
A.1.19.	Billete de ida y vuelta para un familiar	Si
A.1.20.	Gastos de estancia de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado	Si
A.1.21.	Repatriación de fallecidos y traslado de los Beneficiarios	Si
A.1.22	Retorno anticipado	Si
A.1.23.	Envío de medicamentos en el extranjero	Si
A.1.24.	Colaboración en la búsqueda y reenvío de equipajes y efectos personales perdidos o sustraídos	Límite 120 €
A.1.25.	Acompañamiento de menores o minusválidos	Si
B) ASISTENCIA INHERENTE AL VEHÍCULO		
A.1.1.	Primera asistencia o reparación de emergencia	Sí
A.1.2.	Remolque hasta el concesionario o taller designado por el asegurado en caso de avería o accidente	Concesionario hasta 300 Km
A.1.3.	Rescate de vehículo	Límite 1000 € para furgonetas
	Pinchazos, falta de carburante o error en combustible y pérdida de llaves	Si
A.1.4.	Traslado o repatriación del vehículo	Si
A.1.5.	Abandono legal	Si
A.1.6.	Custodia del vehículo inmovilizado sustraído o recuperado	25€ día, máximo 150 €
A.1.8.	Alquiler de vehículo	Límite 300 €
A.1.10.	Gastos de transporte del asegurado para recoger su vehículo	Si
A.1.11.	Envío de conductor profesional	Si
A.1.12.	Envío de piezas de recambio	Si
A.1.13.	Asesoramiento en gestoría administrativa	Si

A.2. Solicitud de la prestación de la Garantía de Asistencia en Viaje.

La solicitud de las prestaciones de esta Garantía deberá ser realizada, mediante llamada telefónica al número que se indica a tal fin en las Condiciones Particulares de la Póliza, por el Beneficiario, quien deberá seguir las instrucciones que le sean facilitadas por el Asegurador.

Las indemnizaciones acordadas conforme a las coberturas previamente citadas serán en todo caso complemento de los contratos que pudieran tener en vigor los Beneficiarios cubriendo cualquier evento, o de las prestaciones de la Seguridad Social o de cualquier otro régimen de previsión social.

A.3. Subrogación. El Asegurador quedará subrogada en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario por los hechos que hayan motivado la intervención de aquella y hasta el total del coste de los servicios prestados.

A.4. Exclusiones de esta Garantía

Además de las exclusiones generales del Seguro Voluntario, establecidas en el apartado 3 del Artículo 3º, son exclusiones específicas de esta Garantía las siguientes:

- a) Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al Asegurador mediante llamada telefónica y/o que hayan sido efectuadas sin el consentimiento previo del Asegurador.*
- b) Los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en España.*
- c) Los siniestros causados por dolo o actos notoriamente peligrosos o temerarios del Asegurado o de los Beneficiarios.*
- d) Las enfermedades o lesiones que no sean súbitas, sino consecuencia de procesos crónicos previos al viaje, así como sus complicaciones o recaídas, y las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.*
- e) Las muertes por suicidio o las enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio o causadas intencionadamente por el Asegurado o Beneficiario a sí mismo.*
- f) El tratamiento de enfermedades, estados patológicos o lesiones provocados por la ingestión intencionada de drogas, tóxicos o estupefacientes, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.*
- g) Los gastos relativos a prótesis, gafas, lentillas, los partos y embarazos, salvo complicaciones imprevisibles durante sus primeros seis meses, así como los relativos a cualquier enfermedad mental.*
- h) Los eventos ocasionados en competiciones deportivas, oficiales o privadas; los entrenamientos, pruebas y apuestas, el rescate de personas en la mar, montaña o desierto, la participación en excursiones y travesías organizadas, la circulación por caminos forestales o la práctica del todo terreno.*
- i) Los eventos ocasionados por actividades deportivas de ocio y turísticas de aventura, tales como parapente, ala delta, bicicleta de todo terreno, ascenso y descenso de barrancos, navegación por aguas bravas, esquí acuático, heliesquí, excursiones en helicóptero, el hidrobob, el hidrotrineo, las marchas a caballo, el piragüismo, el salto desde puentes, el salto elástico, las travesías.*
- j) Los propios gastos de inhumación y ceremonia en caso de repatriación de fallecidos.*
- k) El Asegurador no se hace responsable de la carga del vehículo en los servicios de remolque o rescate.*