

Condiciones ArysAuto Club

Call Center 24/7: Acceso al centro de servicio, al entrar en comunicación con el Dpto. de atención y servicio al cliente, podrás hacer consultas, solicitar requerimientos, asesorías, asistencia, el comprobante de la póliza, si necesita la ubicación de talleres, de un repuesto podrás tener esta información con mayor facilidad.

Disponibilidad a nivel nacional las 24 hrs., los 365 días del año de manera rápida y segura para responder a todos tus requerimientos e inquietudes.

Beneficio para todos los Planes disponible.

Comunicación digital: Elige el canal de asistencia que más se adapte a tus necesidades (correo electrónico, página web, WhatsApp e Instagram), podrán interactuar para hacer consultas, solicitar requerimientos, asesorías, asistencia, el comprobante de la póliza, si necesita la ubicación de talleres, de un repuesto podrás tener esta información.

Canales de comunicación Venezuela: 0500-2797288 / Cel. 0414-4128237 / 0241-8200184. email: siniestros@arysauto.com Instagram @arysautos.vzla. **Colombia.** Cel. 3188339485. Bogotá

Nuestra Dirección: Av. Bolívar Norte, Centro Comercial y Profesional El Camoruco, Piso 9, oficina 01. Edo. Carabobo. Valencia

Página web: www.arysauto.com

Asesoría y asistencia legal: Con este servicio tendrás la oportunidad de contar con oportunos y diligentes profesionales especializado en diferentes áreas legales, que te acompañarán como afiliado por un camino en la seguridad jurídica y que no solo atenderán las consecuencias de una acción legal en caso de un accidente de tránsito, sino será tu asesor legal en todas las áreas de forma preventiva, donde podrás realizar consultas de una inquietud, caso o requerimiento, y te informaran sobre tus derechos, obligaciones e información legal de interés, para así evitar circunstancias jurídicas no deseables.

Asesoría, soporte, asistencia y orientación.

Cuenta con 3 niveles de atención y prestación de servicios en todas las áreas del campo jurídico, los cuales se irán activando según la necesidad del caso.

1er Nivel: Atendido vía telefónica, o de forma posterior, a través de un correo electrónico. **(No generarán ningún tipo de costo).**

2do nivel: Atendido vía telefónica, y si el caso lo amerita debido a su complejidad, desarrollo o material consultado, debe ser tratado de forma personalizada, se asignará cita. **(No generarán ningún tipo de costo).**

3er Nivel: Una vez diagnosticado, tratado y escalado el caso, y agotados los niveles de servicios anteriores, debe ser atendido de forma exclusiva. **(Todos los honorarios y gastos que se generen de este servicio o proceso jurídico, correrán por cuenta del afiliado).**

Cuentan con descuentos sustanciales.

Proveedores (talleres mecánicos, latonería y pintura): Ponemos a disposición nuestra amplia red de talleres que se encuentran distribuidos a nivel nacional. En ellos encontrarás la mejor atención y asesoría para mejorar el aspecto y el buen funcionamiento de su vehículo independientemente de la marca y modelo. Por ello ofrecen

un previo diagnóstico con el fin de poder ejecutar posteriormente un procedimiento óptimo, de mayor calidad, mejor acabado que garantice un proceso final y la entrega de su vehículo en el tiempo estimado.

- Personal técnico altamente cualificado.
- Asesorías telefónicas gratuitas.
- Te mantendrán informado de los progresos de la reparación a lo largo de todo el proceso.
- Servicio de entrega y recogida a domicilio.
- Acuerdos especiales en precios con descuentos.
- Calidad y garantía en reparación.
- Los gastos que se generen al concretar este servicio correrán por cuenta del afiliado.

Casas de repuestos: Servicio de gestión y localización de autopartes para el vehículo afiliado, se activará la búsqueda a través de la plataforma con nuestra red de proveedores a nivel nacional la cual será inicialmente por 24 horas, en caso de no ubicar la pieza en este periodo se notificará al afiliado el resultado de la búsqueda y de ser requerido se extiende el proceso por 48 horas más.

- Acuerdos especiales en precios, garantía y calidad.
- Los gastos que se generen al concretar este servicio correrán por cuenta del afiliado

Acompañamiento telefónico al volante: Este servicio está enfocado para que reciba toda la asistencia y asesoría en la atención y manejo de un siniestro o incidente, incluyendo el análisis técnico a fin de conocer el alcance de los daños. Buscando siempre y como fin último el bienestar del afiliado ante cualquier eventualidad que lo comprometa.

- Brindar herramientas para poder enfrentarse a situaciones excepcionales.
- Garantizamos que el cliente podrá tener la confianza y tranquilidad de saber que nos ocupamos con atención detallada.

Manejo, apoyo estadístico y administración de siniestros: Revisión y análisis de siniestralidad para determinar causas frecuentes, tipos de daños entre otros datos, para la toma de decisiones y definición de acciones a tomar.

- Gestionamos y hacemos seguimiento a su caso de forma oportuna, con registros y actualizaciones.

Agenda: Gestionamos por ti la agenda de los diferentes servicios que requiere tu vehículo, servicio programado y diseñado para atender tus necesidades, adecuamos el horario para proporcionarle la mejor calidad y comodidad del servicio, el afiliado podrá elegir el tiempo que más se adapte a sus necesidades. De esta manera podrá acudir de forma ordenada y segura al servicio concretado.

Expediente electrónico: Acceso a la hoja de vida del vehículo con disponibilidad en línea de información y trazabilidad de todo lo que se le haga al vehículo a través de los servicios de ARYSAUTO.

Una vez requerido los servicios de Arysauto, con o sin contingencia se registra en la plataforma SARYS el expediente electrónico en el cual se dejará constancia de todo el proceso y gestión realizado con el caso, opción de subir imágenes, seguimiento del caso, trazabilidad, documentación.

Auto exprés (carro o moto taller): Este servicio tiene como objetivo ayudar al afiliado ante cualquier percance relacionado con la mecánica de su vehículo, no siempre que un vehículo se avería debe ir al taller. En ocasiones, la avería puede resolverse a mitad de camino en la propia carretera. El afiliado siempre podrá contar con la ayuda

de un experto para que se traslade hasta su ubicación y evalúe la falla, este servicio te brinda un auxilio oportuno por avería simple de mecánica y la reparación pueda ser realizada en el sitio, el cual te ayudará a volver a la carretera para que puedas continuar con tu viaje. Toma en cuenta que, si la falla es más grave, deberás solicitar un servicio de grúa.

Si el servicio está incluido en el plan contratado tendrá cobertura para dos (02) eventos por año

Asistencia cambio de caucho: Brindamos un servicio que te ayuda a volver a la carretera, protege en caso de pinchadura o por cualquier situación inesperada. Se coordina a un proveedor para que realice el cambio del caucho dañado por el de repuesto, siempre que el vehículo disponga del equipamiento.

El servicio de cambio de llanta proporciona un técnico para realizar el cambio de llanta por la de repuesto del vehículo averiado o suministro de aire a presión al neumático dañado.

No incluye el suministro de caucho, rin o cualquier otra pieza.

Si el servicio está incluido en el plan contratado tendrá cobertura para dos (02) eventos por año

Paso de corriente: En caso de que el vehículo se llegara accidentar por falla en la batería, se gestiona el apoyo de un mecánico que revisará las condiciones de la pieza y procederá a hacer el paso de corriente, ten en cuenta que, si la falla es más grave y tu batería no funciona, deberás solicitar un servicio de grúa.

Si el servicio está incluido en el plan contratado tendrá cobertura para dos (02) eventos por año

Mecánica a domicilio: Este tipo de servicio cuenta con una amplia red de mecánicos que facilitará la vida a nuestros afiliados, el proveedor se traslada hasta su domicilio para realizar un servicio, diagnóstico, un mantenimiento preventivo, sustitución de pieza o una reparación sencilla.

Si el servicio está incluido en el plan contratado tendrá cobertura para dos (02) traslados por año

La cobertura se limita al traslado, los repuestos mantenimiento y reparaciones quedan a cargo del afiliado.

Arysvial (Servicio de grúa): Este servicio está pensado para brindarte una atención rápida y eficaz, se coordinará el envío de una grúa para el remolque o traslado terrestre, cuando el vehículo se encuentra imposibilitado para circular, ya sea por accidente, falla mecánica o algún daño sufrido en el camino.

Plan I: Cubre un (01) servicio – hasta \$70

Plan II al V: Cubre dos (02) servicios – hasta \$120 C/U.

Servicio disponible a nivel nacional, las 24 horas, los 365 días del año.

Vidrios rotos: Reemplazo inmediato de los principales cristales: Parabrisas (Delantero - trasero) y Vidrios laterales de puertas. Plan III al V: Cubre un (01) Servicio – hasta \$80.

Generalidades

Nuestros servicios están disponibles a nivel nacional.

Los gastos que se generen al concretar cualquiera servicio no contratado en el plan correrán por cuenta del afiliado.

Los excedentes a las coberturas otorgadas en algunos de los servicios que se originen en el proceso de sustitución deben ser asumidos por el asegurado y cancelados directamente al proveedor del servicio, bajo ninguna circunstancia la compañía asumirá estos excedentes

Una vez agotados los servicios incluidos en el plan contratado, Arysauto podrá gestionar la atención y el afiliado debe asumir los costos generados por el servicio prestado, el cual debe pagar al proveedor directamente.

Existen restricciones de horarios nocturnos para la prestación de los servicios en carretera, por lo que la atención queda sujeto a la zona y hora de la contingencia.

Arys vial Condiciones

Remolque y/o rescate

- a) En caso de que el vehículo Beneficiario quede inmovilizado por accidentes y/o avería, siempre y cuando la reparación pueda ser realizada en el sitio donde se produjo la inmovilización, El Prestador se hará cargo del remolque, hasta el taller o concesionario más cercano que elija el beneficiario o hasta el lugar de procedencia, en caso de que en el taller o el concesionario elegido no se pueda realizar la reparación. En caso de que el accidente y/o avería hubiese ocurrido durante un día no hábil, el remolque del vehículo beneficiario se realizará hasta la residencia habitual del beneficiario y el día hábil siguiente se realizará el remolque hasta el taller o el concesionario elegido por él.

Queda entendido que el prestador es únicamente responsable por el traslado del vehículo beneficiario y no por las reparaciones mal efectuadas que realice el taller o concesionario escogido por el beneficiario.

- b) En caso de que el vehículo beneficiario sufra un accidente y/o avería, quedando inmovilizado por vuelco, caída en desnivel o salida del eje de la vía, el prestador no se hará cargo del rescate. El prestador realizará solo el remolque en el medio más idóneo, de acuerdo con las características del vehículo beneficiario, teniendo la potestad de prestar el servicio a través del proveedor más adecuado. En caso de que haya intervención de las autoridades competentes, el remolque del vehículo beneficiario se efectuará una vez que el mismo se encuentra liberado.
- c) Los remolques quedan limitados de la siguiente manera:
 - a. Uno (1) o Dos (2) remolques al año por daños mecánicos o por siniestro, de acuerdo al plan seleccionado.
- d) En caso de que por razones ajenas a la contratada no se ubicare la grúa para efectuar el remolque, el mismo será tramitado vía reembolso y se indemnizará según los baremos establecidos por la contratada.

Condiciones Arys Auto vidrios

ArysAuto prestará asistencia en caso de rotura de vidrio donde ocurra el evento, asignando un proveedor de la zona o desplazándolo hasta la ubicación del vehículo. Este servicio es exclusivo y no hay opción de reembolso.

Solicitud de asistencia

En caso de presentarse una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la línea del Call Center prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionará los siguientes datos:

- Su nombre y número de cédula.
- Número placa del vehículo.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde ARYSAUTO podrá contactar al Beneficiario o Conductor.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita

¿Qué cubre?

- Rotura accidental del vidrio
- Rotura de Parabrisas o Panorámico
- Rotura maliciosa de vidrios.
 - Cobertura Nacional
 - Asistencia telefónica 24hrs **(05002797288)**
 - Cobertura de 01 o 02 vidrios o reparaciones por año de acuerdo al plan contratado
 - Consumido los servicios incluidos en el plan, se le podrá gestionar la logística con nuestros proveedores, sin embargo, el costo será cancelado por el propietario o usuario del vehículo.
 - Las instalaciones y reparaciones deben ser con los proveedores vinculados a la red de ArysAuto

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS

De este servicio quedan excluidos los siguientes vehículos según su uso:

- Vehículos oficiales
- Vehículos de servicio público de pasajeros

EXCLUSIONES GENERALES

La Empresa no prestará el servicio al Beneficiario, cuando las pérdidas y los daños ocasionados a los vidrios sean a consecuencia de:

- a) Fisión o fusión nuclear, radiaciones ionizantes y contaminación radiactiva.
- b) Dolo o culpa grave del asegurado
- c) Guerra, declarada o no, invasión, guerra civil, insurrección, huelga, motín o conmoción civil, disturbios callejeros, y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad interior del Estado.
- d) Terrorismo y sus consecuencias.
- e) Nacionalización, confiscación, comiso, incautación, requisa, embargo, expropiación o destrucción por orden de cualquier autoridad.
- f) Cuando el vehículo se destine a usos o tipos de cargas distintos a los declarados por el beneficiario.
- g) Por la participación del Vehículo en los siguientes eventos organizados públicamente: carreras, acrobacias y pruebas de velocidad.

- h) Cuando el Beneficiario o el conductor autorizado por él, cualquiera de los dos que estuviese conduciendo el Vehículo al momento del Siniestro, carezca de título o licencia de la categoría requerida que lo habilite para conducir el mismo o si tal documento se encuentra anulado, revocado o suspendido.
- i) A consecuencia de la infracción de estipulaciones reglamentarias sobre el peso, medidas y disposición de la carga o del número de personas o de semovientes transportados, o forma de acomodarlos.
- j) Por deslizamiento de la carga o mientras el Vehículo se encuentre a bordo, esté siendo embarcado o desembarcado de cualquier nave o medio de transporte que no esté debidamente acondicionado para el transporte de vehículos.
- k) Si el Vehículo fuera reparado sin que previamente la Empresa de prestadora del servicio haya efectuado y aprobado el respectivo ajuste de daños.
- l) Como consecuencia del vicio propio o intrínseco del Vehículo.
- m) El conductor del Vehículo Asegurado cuando éste se encuentre bajo la influencia de sustancias estupefacentes no prescritas médicamente o drogas tóxicas o heroicas, o bajo los efectos de bebidas alcohólicas.
- n) Traslado del Vehículo a límites territoriales fuera de la República de Colombia.
- o) Terremoto, maremoto, tsunami, erupción volcánica, huracán, tifón y/o ciclón.
- p) Uso o desgaste, deterioro gradual u oxidación del Vehículo, ni la reparación de letreros, de dibujos o calcomanías; o cualquier daño que no sean consecuencia directa de un Siniestro.

VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato por el periodo establecido entre las partes no mayor de un año.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato terminará en cuanto el tiempo estipulado concluya.