

GUIA DE USUARIO NITIDDO AUTO HELP

Este documento contiene importante información que le ayudará a aprovechar y utilizar de manera correcta el servicio que está contratando a través de su Membresía, por favor léala y consérvela. **Nitiddo Auto Help** es un servicio diseñado para atender emergencias vehiculares las 24 horas del día, para acceder y coordinar el servicio, el titular de la Membresía debe tomar contacto con la central de servicios de Nitiddo Auto Help tomando contacto con el número (02) 342-0604 y WhatsApp 099 852 6707

SERVICIO	DETALLE DEL SERVICIO	CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO	Cobertura	TIPO DE MEMBRESIA	
				NITIDDO AUTO HELP	NITIDDO AUTO HELP POWER
 Remolque de Vehículo Liviano - hasta 2 eventos por año máximo US\$ 100 por evento	En caso de avería o accidente automovilístico, se coordinará el remolque del vehículo Titular del servicio para que sea removido de la vía y trasladado hasta el taller o concesionario más cercano en un solo trayecto. Antes de prestar el servicio, la central de asistencias comunicará al Titular del servicio los excedentes que den a lugar con relación al límite máximo fijado por evento, a fin de que el cliente autorice la contratación del servicio. En todos los casos, el Titular del servicio deberá acompañar por sus propios medios a la grúa que transporte el vehículo durante todo el trayecto, e indicar el responsable de la recepción de éste en el lugar de destino. En caso de no ser posible por incapacidad física del Titular del servicio, éste deberá designar un representante que acompañe igualmente el traslado del vehículo.	•No se prestará el servicio a Vehículos con carga o heridos. •Está prohibido el traslado de pasajeros dentro del vehículo remolcado •No cubre tiempos de espera derivados de la responsabilidad del Titular del servicio. •No se hacen Rescates: Cualquier acción que se requiera para movilizar al vehículo cuando esté por fuera de una vía pública. •Maniobras manuales, cuando el vehículo no pueda ser remolcado por bloqueo o avería de alguna parte del mismo. •No se prestará el servicio cuando la plataforma de remolque no pueda tener acceso al sitio donde se encuentre el vehículo, e inclusive, si el mismo no se encuentra con las 4 llantas sobre la superficie de la vía •Servicios adicionales en un mismo evento, deben ser reportados previamente •No se remolcará Vehículos con peso mayor a 3 toneladas •El personal que brinda la asistencia no se hace responsable por objetos personales, dinero y/o de valor dejados en el interior del vehículo antes de iniciar la operación de remolque.	Nacional, excepto Galápagos	Incluido	Incluido
 a) Cambio de Neumático	Quando el vehículo del Titular del servicio no pudiese iniciar la marcha debido a problemas de llanta baja, se coordinará el envío del personal especializado y con el equipo necesario para cambiar el neumático averiado por el de emergencia, la misma que deberá estar en condiciones funcionales para el cambio.	• No se podrá atender el servicio por Falta de la buenza de seguridad, tuerca aislada, Daño en el eje o falta del neumático de emergencia. •El servicio no aplica para Cambio de llanta de motos •No incluye Traslados de llantas a vulcanizadoras ni reparación de la llanta baja •Cuando el servicio sea para más de 1 llanta • Si el titular del servicio cuenta con un sistema de seguridad para neumáticos (tuercas o candados de seguridad) deberá suministrar las llaves o dados especiales para desmontar dicha seguridad. En caso de tener llantas con sistemas de tacle manual, deberá contar con las varillas, tuercas, herramientas especiales, etc., para poder acceder al neumático de emergencia.	Nacional, excepto Galápagos	Incluido	Incluido
 Auxilio Vial - hasta 2 eventos por año máximo US\$ 25 por evento	b) Cerrajería Vehicular Quando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como olvido la llave al interior que impida la apertura del vehículo del Titular del servicio, se coordinará el envío del personal especializado y con el equipo necesario para restablecer el acceso al vehículo.	•El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el traslado del operario y la mano de obra, no incluye costos por materiales o repuestos, pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo Titular del servicio •En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería vehicular la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque o puerta del vehículo. •No se prestará el servicio si la llave no está en la cabina del vehículo o si el vehículo resulta inaccesible por el bloqueo automático del mismo.	Nacional, excepto Galápagos	Incluido	Incluido
 c) Envío de Combustible	Quando el vehículo del Titular del servicio llegue a quedarse inmovilizado por falta de combustible, se coordinará el envío al equivalente de dos (2) galones de combustible sin cargo hasta el sitio donde se encuentre el Titular del servicio, y en caso de requerir más, el excedente deberá ser asumido directamente por el Titular del servicio, cancelándolo a través de la central de coordinación de asistencias.	• No aplica purgado del sistema de combustión en vehículos que utilicen diésel.	Nacional, excepto Galápagos	Incluido	Incluido
 d) Traspaso de Corriente - Carga de Batería	Quando el vehículo del Titular del servicio no pudiese iniciar la marcha debido a problemas con la batería de este, se coordinará el envío del personal especializado y con el equipo necesario para dar traspaso de corriente a la batería descargada para iniciar el arranque del motor.	• No incluye desbloqueo de vehículos eléctricos; y carga del acumulador (batería).	Nacional, excepto Galápagos	Incluido	Incluido
 Mecánica Ligera - hasta 3 eventos por año máximo US\$ 30 por evento	En caso de que el Titular del servicio necesite de ayuda básica para atender cualquier proceso automotriz que no requiera más de 45 minutos, y que en general, no necesite de mano de obra especializada. Dentro de este servicio encontramos revisión de lubricante, de testigos, sonido de frenos y revisión eléctrica.	• No incluye reparaciones que requieran desarme de partes y piezas del vehículo, y validación con equipos de computación propias de concesionario	Nacional, excepto Galápagos	Incluido	Incluido
 Coordinación Revisión mecánica 18 puntos antes de salir de viaje - Hasta 3 eventos por año máximo US\$ 30 por evento	En caso de requerirlo, el Titular del servicio podría acceder el servicio de revisión mecánica preventiva de 18 puntos llamando a la central de asistencias de CORIS, que incluye: 1. Chequeo de sistema de carga 2. Chequeo de nivel de agua de batería. 3. Inspección visual de luces 4. Inspección visual de fuga de agua 5. Comprobación de tapa de radiador 6. Inspección visual de mangueras 7. Inspección y comprobación de refrigerante 8. Inspección visual de bandas 9. Inspección de nivel de gua limpiaparabrisas 10. Inspección visual de plumas limpiaparabrisas 11. Nivel y fugas externos de líquido de frenos 12. Inspección visual de neumáticos 13. Comprobación de carrera de embrague 14. Inspección de nivel de aceite/ motor 15. Fugas de aceite externas, caja de cambios, transferencia y diferenciales 16. Inspección visual de filtro de aire 17. Chequeo de pastillas de freno 18. Inspección visual del condensador (Sistema A/C)	Como respaldo de la Compañía prestadora del servicio de Asistencia, se entregará al Titular del servicio un informe detallado de lo que se debe corregir o dar mantenimiento.	Este servicio será prestado únicamente en Quito, Guayaquil y Cuenca.	No incluido	Incluido
 Auto de Reemplazo - Hasta 1 evento por año hasta 5 días en caso de avería o accidente mayor a USD 1500	En caso de accidente o avería del vehículo del Titular del servicio, se coordinará la entrega de un vehículo de reemplazo tipo sedán, por un periodo de hasta 5 días en pérdida parcial que supere los \$ 1500 dólares. Este beneficio no contempla la garantía bancaria, ni los gastos de retiro y entrega del vehículo.	CORIS validará la información, con la presentación de la siguiente documentación: 1. Licencia de conducción vigente e idénea para vehículos livianos durante todo el periodo de la asignación del vehículo de reemplazo. 2. Matrícula del vehículo siniestrado a nombre del Titular del servicio o factura de compra, contrato debidamente legalizado u otro documento que compruebe la propiedad de este. 3. Declaración del accidente. 4. Proforma de los arreglos necesarios producto del siniestro, la cual deberá ser de un taller concesionario o certificado por la marca del vehículo en referencia.	Servicio disponible en Quito, Guayaquil y Cuenca. Para la entrega de vehículos en el resto de ciudades del país el Titular del servicio deberá asumir los costos por drop-off del auto (servicio de entrega).	No incluido	Incluido
 Reparación de golpes leves - Hasta 2 eventos por año máximo US\$ 100 por evento	Coordinación de reparación de daños leves en carrocería en los talleres autorizados y que formen parte de la red de CORIS. Para activar el beneficio, el taller debe enviar las evidencias, incluidas las fotos del golpe con la proforma inicial para la confirmación del valor a ser aprobado por CORIS.	• No aplica Reintegros de dinero por reparaciones en otros talleres. •Daños múltiples por granizo. •Golpes o roturas de vidrios y espejos. •Autoblojos o extras en la carrocería del vehículo. • El servicio aplica únicamente en talleres autorizados a nivel nacional. Los eventos de golpes leves serán analizados y ajustados por parte de la compañía de ajustes Roa & Roa mediante el análisis de la documentación de respaldo entregada por el taller designado. El aviso del evento debe notificarse máximo hasta 24 horas posteriores al hecho suscitado.	Nacional, excepto Galápagos	No incluido	Incluido

IMPORTANTE

Existen circunstancias bajo las cuales el servicio no podrá ser prestado sin poder ser objeto de reclamo:

- Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.
- Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- La participación del Titular del servicio en combates, salvo en caso de defensa propia.
- Daños ocasionados por plagas.
- No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Titular del servicio tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:
- Expropiación, requisas o daños producidos en los bienes del Titular del servicio por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.

- Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Titular del servicio afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Titular del servicio.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.

Obligaciones del Titular de la Membresía:

- Comunicarse con el Call Center para notificar la necesidad de asistencia a la que desea aplicar, antes de iniciar cualquier acción o pago. No serán aceptados posteriormente pedidos de reintegros de valores asumidos bajo ninguna justificación.
- Suministrar toda la información necesaria para la prestación de la asistencia.