



ServiSEAT

Manual del Beneficiario



Datos del propietario

Nombre:

Número de chasis:

Fecha de entrega:

Para solicitar los Servicios de Asistencia SERVI SEAT, llame al:

800- SERVI SEAT

800-835 7328

Edición para Automóviles de año modelo 2019 a 2026

Índice

Programa “SERVI SEAT”	2
1. Definiciones	2
2. Servicios de Asistencia en Residencia Permanente y en Viaje	3
3. Servicios de Asistencia solo en Viaje por la República Mexicana	5
4. Obligaciones del beneficiario	7
5. Exclusiones	7
Índice alfabético	11

Programa “SERVI SEAT”

1. Definiciones

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en este Manual de **SERVI SEAT**, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se les atribuye en este “Programa SERVI SEAT”.

- 1.1 **Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del Automóvil que no sea a consecuencia de un accidente automovilístico, desde la fecha de ENTREGA del mismo y hasta por 3 (tres) años. (salvo por lo previsto en el capítulo de exclusiones de este “Programa SERVI SEAT”).
- 1.2 **Automóvil:** Vehículo motorizado de la marca SEAT con tres años de antigüedad máxima, contada a partir de su fecha de Entrega, comercializado en México por VOLKSWAGEN DE MÉXICO S.A. DE C.V., a través de su división SEAT DE MÉXICO y sus concesionarios autorizados en la República Mexicana, con un Manual del Programa de Mantenimiento, válido, vigente y emitido por VOLKSWAGEN DE MÉXICO, S.A. DE C.V. y/o SEAT DE MÉXICO. Este programa es válido desde la fecha de ENTREGA del Automóvil y hasta por 3 (tres) años.

- 1.3 **Beneficiario:** Para fines de este “Programa SERVI SEAT” será el Propietario del Automóvil o Conductor del Automóvil, según se define en cada uno de los beneficios que integran este “Programa SERVI SEAT”.
- 1.4 **Conductor:** Cualquier persona física que conduzca el Automóvil, siempre y cuando tenga una licencia o permiso legal vigente para conducir automóviles, expedidos antes de producirse una Avería y que cuente con el consentimiento del Propietario del Automóvil o Conductor del Automóvil.
- 1.5 **Fecha de inicio:** Será el día de la ENTREGA del Automóvil, fecha en que **SERVI SEAT** empezará a gestionar los Servicios de Asistencia para el Beneficiario.
- 1.6 **Ocupantes:** Toda persona física que viaje en el Automóvil al momento de producirse una Avería. El número máximo de ocupantes será el estipulado en la tarjeta de circulación del Automóvil.
- 1.7 **País de Residencia:** Para fines de este “Programa SERVI SEAT” los Estados Unidos Mexicanos.
- 1.8 **Personal especializado:** El personal técnico y asistencial apropiado y designado por **SERVI SEAT** para gestionar y/o

ejecutar los Servicios de Asistencia a un Automóvil.

- 1.9 **Propietario del automóvil:** Persona física o moral que detenta la propiedad legítima del Automóvil durante el plazo de vigencia del “Programa SERVI SEAT”.
- 1.10 **Representante:** Cualquier persona sea o no acompañante del Beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 1.11 **Residencia permanente:** El domicilio habitual del Beneficiario en los Estados Unidos Mexicanos, que sea probado por medios razonables.
- 1.12 **Servicios de asistencia:** Los servicios que gestiona **SERVI SEAT** a favor del automóvil y de los beneficiarios en los términos de este “Programa SERVI SEAT” para los casos de una Situación de Asistencia.
- 1.13 **SERVI SEAT:** Prestador de los servicios contemplados en el presente Manual, independiente a Volkswagen de México, S.A. de C.V. marca comercial SEAT. Para conocer el prestador del servicio consulte www.seat.mx y/o llame al 800 8357328.
- 1.14 **Situación de asistencia:** Toda Avería ocurrida al Automóvil en los términos y con las limitaciones establecidas en este “Programa SERVI SEAT”, que dan

derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia, salvo por lo previsto en el capítulo de exclusiones de este “Programa SERVI SEAT”.

- 1.15 **Territorio nacional:** Los Servicios de Asistencia son válidos únicamente dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- 1.16 **Viaje:** Se considera que una persona se encuentra de Viaje, cuando está a más de 100 kilómetros del centro de su población de Residencia Permanente dentro del territorio Nacional, al ocurrir una Situación de Asistencia, hasta por un período máximo de 60 días naturales consecutivos, después de los cuales los Servicios de Asistencia quedarán sin efecto.
- 1.17 **Vigencia:** Plazo de TRES años durante el cual es válido el presente “Programa SERVI SEAT”, contados a partir de la Fecha de Entrega del Automóvil.
- 1.18 **Volkswagen de México, S.A. de C.V.:** Importador y comercializador de la marca SEAT en adelante denominado SEAT DE MÉXICO.

2. Servicios de Asistencia en Residencia Permanente y en Viaje

Los siguientes Servicios de Asistencia del “Programa SERVI SEAT”, se proporcionarán desde la propia Residencia Permanente del Beneficiario y en Viajes menores a 60 días en Territorio Nacional.

2.1 Envío y pago de remolque en caso de Avería

A consecuencia de Avería o acumulador descargado, y/o testigos preventivos encendidos ya sea en ámbar o rojo, así como fallas que estén presentes y/o que no permitan la circulación autónoma del Automóvil, **SERVI SEAT** gestionará los servicios de una plataforma para el traslado del Automóvil hasta el Concesionario SEAT más cercano al lugar de la Avería o al lugar de Residencia Permanente del Beneficiario o a su lugar de destino, excepto en aquellos lugares que por falta de disponibilidad de plataformas, se utilizarán los servicios de una grúa convencional. En caso de encontrarse en alguna ciudad donde existan 2 o más Concesionarios SEAT el servicio podrá realizarse en el que prefiera el Beneficiario. Los servicios de remolque también incluyen el pago de casetas de peaje. Se excluyen todos los traslados que sean a consecuencia de los servicios de mantenimiento que marca la garantía del fabricante.

En todos los casos el Beneficiario, deberá acompañar a la grúa durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Servicios sin límite de eventos.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Aplica para: Todos los vehículos Marca SEAT año modelo 2019 a 2026.

2.2 Envío y pago de remolque por robo de llantas

A consecuencia de robo de dos o más neumáticos, **SERVI SEAT** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de una plataforma para el traslado del Automóvil hasta el Concesionario SEAT más cercano al lugar de los hechos. En todos los casos el Beneficiario, deberá acompañar a la grúa durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Servicio limitado a 4 eventos al año.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Aplica para: Todos los vehículos Marca SEAT año modelo 2019 a 2026.

2.3 Envío y pago de Personal Especializado

2.3.1 En caso de pérdida de la circulación autónoma del Automóvil a consecuencia de falta de gasolina, **SERVI SEAT** gestionará el envío »

Programa “SERVI SEAT”

de Personal Especializado que suministrará 10 litros de gasolina como máximo y sin costo para el Beneficiario, para solucionar la eventualidad mencionada. El combustible suministrado deberá cumplir con la especificación recomendada por el fabricante.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

Aplica para: Beneficiario y/o conductor.

Aplica para: Todos los vehículos Marca SEAT año modelo 2019 a 2026.

2.3.2 En caso de acumulador descargado **SERVI SEAT** gestionará el envío de Personal Especializado para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el Automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. Todas las acciones deberán apegarse a las instrucciones contenidas en la literatura del Automóvil de acuerdo al modelo y las normativas indicadas de la batería del Automóvil.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Aplica únicamente para: Vehículos León CUPRA, Ateca y Tarraco de la Marca SEAT año modelo 2019 a 2026.

Si después de realizadas todas las acciones posibles y el Automóvil no se puede movilizar, el Beneficiario podrá solicitar el Servicio Asistencia **“Envío y pago de remolque en caso**

de Avería” referido el punto 2.1 de este “Programa SERVI SEAT”. En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente y acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

2.3.3 En caso de pinchadura y/o ponchadura y/o daño de un (1) neumático, **SERVI SEAT** gestionará el envío de Personal Especializado para el cambio del neumático, de tal forma que el Automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. Para el cambio de neumático el Beneficiario y/o Conductor deberá contar con el dado o birlo de seguridad y el neumático de refacción, de lo contrario el Beneficiario y/o Conductor podrá solicitar el Servicio Asistencia **“Envío y pago de remolque en caso de Avería”** referido el punto 2.1 de este “Programa SERVI SEAT”. En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente y acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año para los vehículos Ibiza, Toledo, Aroña y León, y servicios sin límite de eventos para los vehículos León CUPRA, Ateca y Tarraco de la Marca SEAT, todos de los años modelo 2019 a 2026.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Si la pinchadura y/o ponchadura y/o daño se presenta en dos o más neumáticos el Benefi-

ciario deberá solicitar el Servicio Asistencia **“Envío y pago de remolque en caso de Avería”** referido el punto 2.1 de este “Programa SERVI SEAT” para el traslado del Automóvil hasta el Concesionario SEAT o vulcanizadora más cercana al lugar de los hechos. El costo de la reparación de llantas es a cuenta del Beneficiario. **SERVI SEAT** no se hace responsable de los cambios de neumáticos realizados en talleres externos (vulcanizadoras). En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente y acompañar a la plataforma durante el traslado o firmar un inventario de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

2.4 Pago de servicio de Taxi

Una vez remolcado el Automóvil (de acuerdo con los Beneficios referidos en los puntos 2.1 y 2.2.) hasta el Concesionario SEAT más cercano y en caso de que el Beneficiario no cuente con opciones de movilidad podrá solicitar el servicio de Taxi o cualquier otro tipo de transportación local personalizada a **SERVI SEAT**.

El servicio de Taxi es válido únicamente en el lugar de Residencia Permanente del Beneficiario y no deberá exceder los 100 km de donde sucedió la Avería o los hechos.

Nota: Servicios sin límite de eventos y un solo destino.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor y/o Ocupantes.

Aplica para: Todos los vehículos Marca SEAT año modelo 2019 a 2026.

3. Servicios de Asistencia solo en Viaje por la República Mexicana

Los siguientes Servicios de Asistencia se proporcionarán en la República Mexicana, a más de 100 Kilómetros de la Residencia Permanente del Beneficiario, contados a partir del centro de la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario, en Viajes menores a 60 días naturales.

3.1 Pago de gastos de hotel por Avería en Viaje.

Una vez remolcado el Automóvil (de acuerdo con el beneficio 2.1) hasta el Concesionario SEAT más cercano y a partir de la primera noche de permanencia del Automóvil en el Concesionario, **SERVI SEAT** gestionará la estancia de los Ocupantes hasta por tres noches en un hotel de conformidad con los términos que a continuación se describen:

- Para los vehículos Ibiza, Toledo, Arona y León año modelo 2019 al 2026 el beneficio de hospedaje será en hoteles hasta de 4 estrellas. La categoría de hoteles está sujeto a la disponibilidad en el lugar de la Avería.

- Para los vehículos León CUPRA, Ateca y Tarraco año modelo 2019 al 2026 el beneficio de hospedaje será en hoteles hasta de 5 estrellas. La categoría de hoteles está sujeto a la disponibilidad en el lugar de la Avería.

Este beneficio está limitado al máximo de Ocupantes indicando en la Tarjeta de Circulación del Automóvil, incluido en éstos el Conductor del Automóvil.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor y/o Ocupantes.

3.2 Auto rentado / traslado al lugar de origen o destino en caso de Avería en Viaje.

Una vez remolcado el Automóvil (de acuerdo con el Beneficio 2.1) hasta el Concesionario SEAT más cercano y habiendo éste último realizado el diagnóstico del vehículo y determine que la reparación del Automóvil requerirá más de 36 horas y en caso de que el Beneficiario y/o Conductor requiera trasladarse a su destino y/u origen, **SERVI SEAT** gestionará la renta de un automóvil “preferentemente” similar al automóvil averiado.

Nota: Servicio de renta de un automóvil limitado a 4 (cuatro) días consecutivos por evento, con un máximo de 4 (cuatro) eventos por año.

Ante la imposibilidad para rentar un automóvil y en caso de que el Beneficiario requiera tras-

ladarse a su lugar de Residencia Permanente o al siguiente punto de destino del viaje mediante taxi, autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, **SERVI SEAT** gestionará los servicios de transporte de conformidad con los términos que a continuación se describen:

- Para los vehículos Ibiza, Toledo, Arona y León año modelo 2019 al 2026 los servicios de transporte serán hasta por la cantidad de \$1,500.00 MXN pesos por día y por Automóvil (no por el número de ocupantes). En caso de que los gastos de transporte elegido por el Beneficiario rebasaran el monto de \$1,500.00 MXN pesos por día el Beneficiario deberá cubrir la diferencia.
- Para los vehículos León CUPRA, Ateca y Tarraco año modelo 2019 al 2026 los servicios de transporte serán hasta por la cantidad de \$2,000.00 MXN pesos por día y por Automóvil (no por el número de ocupantes). En caso de que los gastos de transporte elegido por el Beneficiario rebasaran el monto de \$2,000.00 MXN pesos por día el Beneficiario deberá cubrir la diferencia.

Si los servicios de transporte son gestionados directamente por el Beneficiario, **SERVI SEAT** reembolsará al Beneficiario la cantidad según le corresponda de acuerdo al Automóvil descrito en los dos puntos anteriores por día y por Automóvil (no por el número de ocupantes), previa comprobación de gastos de transporte »

realizados por parte del Beneficiario en términos del presente apartado.

Nota: Gastos de transporte limitado a 4 (cuatro) días consecutivos por evento y con un máximo de 4 (cuatro) eventos por año. No serán cubiertos dentro del límite de los 4 (cuatro) días, los días que no son usados para el traslado.

3.3 Servicios para recoger auto reparado

Después de remolcar el Automóvil (de acuerdo con el beneficio 2.1) hasta el Concesionario SEAT más cercano, **SERVI SEAT** gestionará y cubrirá los servicios para regresar el automóvil reparado, desde el lugar de la reparación hasta la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino, de conformidad con los siguientes términos:

El Beneficiario con un Automóvil modelo Ibiza, Toledo Arona o León año modelo 2019 al 2026 tendrá derecho a los servicios para regresar el automóvil reparado a su ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino, como se muestra a continuación:

I. Recoger el Automóvil reparado en el lugar de la reparación. En caso de que el Beneficiario elija esta opción **SERVI SEAT** pondrá a disposición del Propietario del Automóvil o persona que éste designe un boleto aéreo de ida en clase económica al lugar de la reparación

(o boleto de ida por el medio de transporte terrestre disponible) para recoger el Automóvil reparado.

Asimismo se contempla cubrir los gastos de gasolina y peaje para el regreso del Automóvil reparado a la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino, siendo posteriormente reembolsados por **SERVI SEAT** previa comprobación de los gastos por parte del Propietario y/o la persona que está designe.

Los demás gastos que pudiera implicar regresar el Automóvil a la Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino correrán por cuenta del Beneficiario.

Nota: Servicio sin límite de eventos.

Aplica para: El Propietario del Automóvil o a quien éste designe.

El Beneficiario con un Automóvil modelo León CUPRA, Ateca o Tarraco año modelo 2019 al 2026 podrá elegir uno de los siguientes servicios para regresar el automóvil reparado a su ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino:

- a) Servicio de plataforma.
- b) Recoger el Automóvil reparado en el lugar de la reparación.

En caso de que el Beneficiario elija esta opción **SERVI SEAT** pondrá a disposición del Propietario del Automóvil o persona que éste

designe un boleto aéreo de ida en clase ejecutiva al lugar de la reparación (o boleto de ida por el medio de transporte terrestre disponible) para recoger el Automóvil reparado.

Asimismo se contempla cubrir los gastos de gasolina y peaje para el regreso del Automóvil reparado a la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino, siendo posteriormente reembolsados por **SERVI SEAT** previa comprobación de los gastos por parte Propietario y/o la persona que está designe.

Los demás gastos que pudiera implicar regresar el Automóvil a la Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente punto de destino correrán por cuenta del Beneficiario. En caso de que en el lugar de reparación del Automóvil no hubiera disponibilidad de plataforma para realizar el traslado de regreso, **SERVI SEAT** pondrá a disposición del Propietario del Automóvil o persona que éste designe un boleto aéreo de ida en clase ejecutiva o boleto de ida por el medio de transporte terrestre disponible para recoger el Automóvil reparado.

En caso de que no haya disponibilidad de vuelos al lugar de reparación del Automóvil **SERVI SEAT** gestionará la transportación terrestre por algún otro medio (autobús, taxi o tren).

Nota: Servicio sin límite de eventos.

Programa “SERVI SEAT”

Aplica para: El Propietario del Automóvil o a quien éste designe.

4. Obligaciones del beneficiario

4.1 Solicitud de asistencia

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario y/o Conductor y/o su Representante llamará “**SERVI SEAT**” al 800 835 7328 en la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- a) Indicará el lugar donde se encuentra el Automóvil y número de teléfono donde pueda ser localizado, así como todos los datos que el gestor de asistencia de **SERVI SEAT** le solicite para localizarlo.
- b) Su nombre completo.
- c) Número de chasis del Automóvil señalado en el Manual del Programa de Mantenimiento.
- d) Descripción del problema y el tipo de ayuda que requiera.

El Personal Especializado designado por **SERVI SEAT** tendrá libre acceso al Automóvil, (abrir cajuelas, etc.) para conocer su situación y si tal acceso le es negado por el Beneficiario y/o Conductor **SERVI SEAT** no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de

Asistencia contemplados en el presente “Programa **SERVI SEAT**”.

4.2 Normas generales

- a) **Moderación.** El Beneficiario está obligado a no agravar los efectos de las Situaciones de Asistencia.
- b) **Cooperación con SERVI SEAT.** El Beneficiario y/o su Representante deberán cooperar con **SERVI SEAT** para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, ya sea aportando los documentos necesarios y/o complementando las formalidades requeridas. Los gastos inherentes serán a cargo de **SERVI SEAT**.
- c) **Personas que prestan los Servicios de Asistencia.** Las personas que prestan los Servicios de Asistencia son contratistas independientes de SEAT DE MÉXICO y **SERVI SEAT** no obstante **SERVI SEAT** será responsable por la gestión de los servicios de acuerdo con lo estipulado en este Programa “**SERVI SEAT**”.
- d) **Prescripción de las Reclamaciones.** Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada al 800 835 7328 opción Comunicación con Ejecutivos, dentro de los 90 días naturales contados a partir de la fecha en que se produzca la Situación de Asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

- e) **Exclusión de Responsabilidades.** En ningún caso SEAT DE MÉXICO será responsable por los servicios contemplados en este “Programa **SERVI SEAT**” y prestados por **SERVI SEAT**.

5. Exclusiones

- 5.1 Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante Viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- 5.2 Con excepción de los dispuesto en las secciones 3.2 y 3.3 del este “Programa **SERVI SEAT**” los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por **SERVI SEAT**.
- 5.3 No están amparados los automóviles de uso comercial y/o público.
- 5.4 Queda excluido de este “Programa **SERVI SEAT**” todo Automóvil de año modelo distintos a 2019 al 2026.
- 5.5 Se excluyen todos los Servicios de Asistencia y específicamente los traslados que se deriven o sean a consecuencia de cualquiera de los servicios de mantenimiento que marca la garantía del fabricante.
- 5.6 Se excluyen todo los automóviles de servicio y/o uso público y/o comercial, así como los de alquiler con o sin chofer, que »

Programa "SERVI SEAT"

se destinen al transporte de pasajeros y/o mercancías.

- 5.7 Se excluyen los servicios de asistencia y/o atención y/o traslados médicos de cualquier tipo.
- 5.8 Se excluyen las situaciones y/o eventos generados por accidente automovilístico de cualquier tipo.
- 5.9 Se excluye el Servicio de Asistencia en el extranjero.
- 5.10 Se excluye el Servicio de Asistencia legal de cualquier tipo.
- 5.11 **SERVI SEAT** no cubrirá en ningún caso los gastos en que incurra el Beneficiario por uso del beneficio referido en la sección 3.2 de este "Programa SERVI SEAT" respecto de los siguientes conceptos:

- Gasolina consumida durante el período de renta de un automóvil.
- Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- Robo parcial o total del automóvil rentado y del Automóvil.
- Cargos por deducible por siniestro del automóvil rentado y del Automóvil.
- Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el vehículo rentado o el Automóvil.

5.12 También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

- a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- b) La participación del beneficiario y/o del Automóvil en combates o riñas.
- c) La participación del Beneficiario y/o del Automóvil en la práctica de deportes como profesional o como aficionado y en cualquier clase de carreras, la participación en competiciones oficiales o no oficiales, contiendas, pruebas de seguridad, de resistencia, de velocidad, de pericia, así como exhibiciones.
- d) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- e) Averías o Accidentes Automovilísticos, imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
- f) El daño y/o Avería que sufra el Automóvil, cuando sea conducido por persona que en

ese momento se encuentre en estado de ebriedad.

- g) El daño diferente a Avería que sufra el Automóvil
- h) Golpes o choques intencionados, así como la participación del Automóvil en actos criminales.
- i) Labores de mantenimiento, revisiones al Automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero no autorizado por SEAT DE MÉXICO.
- j) Los Automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante. (siempre y cuando ocasionen directamente la Avería).
- k) La falta de gasolina y/o de aceites no dan derecho al Servicio de remolque.
- l) Todo tipo de maniobras como desvolcar, enderezar, traspalear mercancía, etc., así como remolque del Automóvil con carga o con heridos, también se excluyen maniobras y grúas para sacar el Automóvil atascado o atorado en baches o barrancos.
- m) Lesiones de cualquier tipo que el conductor del Automóvil sufra.
- n) Con excepción de lo dispuesto en la sección 3.3 de este "Programa SERVI SEAT" queda excluido cualquier traslado de tipo aéreo.

Programa “SERVI SEAT”

- o) Los causados por mala fe del Beneficiario.
- p) Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del Beneficiario.
- q) Rescate o aquellas situaciones en las que el Beneficiario se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o a su Automóvil, o bien; que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotas, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, una grúa, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación se expresan de forma enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos; bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar donde ocurra una Situación de Asistencia.

nos y condiciones del “Programa SERVI SEAT”.

El uso del Servicio de Asistencia “**SERVI SEAT**” implica la conformidad con los térmi-

Índice alfabético

A

Auto rentado / traslado al lugar de origen o destino en caso de Avería en Viaje	5
---	---

C

Condiciones generales	2
---------------------------------	---

D

Definiciones	2
------------------------	---

E

Envío y pago de Personal Especializado .	3
Envío y pago de remolque en caso de Avería	3
Envío y pago de remolque por robo de llantas	3
Exclusiones	7

O

Obligaciones del beneficiario	7
---	---

P

Pago de gastos de hotel por Avería en Viaje	5
Pago de servicio de Taxi	4

S

Servicios de Asistencia en Residencia Permanente y en Viaje	3
Servicios de Asistencia solo en Viaje por la República Mexicana	5
Servicios para recoger auto reparado . . .	6
Solicitud de asistencia	7

Los textos del presente cuaderno se basan en el estado de la información al cierre de redacción.

Volkswagen de México, S.A. de C.V., División SEAT se reserva todos los derechos

conforme a la ley de propiedad intelectual. Reservados todos los derechos de modificación.

Queda prohibida la reimpresión, reproducción o traducción, total o parcial, sin la au-

torización escrita de Volkswagen de México, S.A. de C.V., División SEAT.

Impreso en México

© 2023 Volkswagen de México, S.A. de C.V., División SEAT

