



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 2027

Índice

Programa “SERVI SEAT”	2
1. Definiciones	2
2. Servicios de Asistencia	3
3. Obligaciones del beneficiario	4
4. Exclusiones	5
 Índice alfabético	 7

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 4 (cuatro) 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 cuatro 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 4 (cuatro) 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 **Vigencia:** Plazo de CUATRO años durante el cual es válido el presente "Programa SERVI SEAT", contados a partir de la Fecha de Entrega del Automóvil.
- 1.17 **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

A continuación se describen los servicios del "Programa SERVI SEAT"

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

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, 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, podrá o no acompañar a la plataforma durante el traslado, sin embargo, siempre se deberá firmar el inventario de entrega del auto 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 2027.

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, podrá o no acompañar a la plataforma durante el traslado, sin embargo, siempre se deberá firmar el inventario de entrega del auto 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 2027.

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 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 2027.

2.3.2 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 podrá o no acompañar a la plataforma durante el traslado, sin embargo, siempre se deberá firmar el inventario de entrega del auto de acuerdo con los formatos que utilice el prestador del servicio.

Nota: Este beneficio está limitado a 4 eventos por año para los año modelo 2027.

Aplica para: Beneficiario y/o Conductor.

Si la pinchadura y/o ponchadura y/o daño se presenta en dos o más neumáticos el Beneficiario 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 podrá o no acompañar a la plataforma durante el traslado, sin embargo, siempre se deberá firmar el inventario de entrega del auto 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 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 2027.

3. Obligaciones del beneficiario

3.1 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 a **"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".

3.2 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 coo-

perar 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**.

- g) **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".

- h) **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.

- i) **Exclusión de Responsabilidades .** En ningún caso SEAT DE MÉXICO será responsable por los servicios contemplados en este "Programa SERVI SEAT" y presta- dos por **SERVI SEAT**.

4. Exclusiones

- 4.1 No están amparados los automóviles de uso comercial y/o público.
- 4.2 Queda excluido de este "Programa SERVI SEAT" todo Automóvil de año modelo distintos a 2027.
- 4.3 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.
- 4.4 Se excluyen todos los automóviles de servicio y/o uso público y/o comercial, así como los de alquiler con o sin chofer, que se destinen al transporte de pasajeros y/o mercancías.
- 4.5 Se excluyen los servicios de asistencia y/o atención y/o traslados médicos de cualquier tipo.
- 4.6 Se excluyen las situaciones y/o eventos generados por accidente automovilístico de cualquier tipo.
- 4.7 Se excluye el Servicio de Asistencia en el extranjero.
- 4.8 Se excluye el Servicio de Asistencia legal de cualquier tipo.
- 4.9 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.

Programa “SERVI SEAT”

- 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) Los causados por mala fe del Beneficiario.
- o) Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del Beneficiario.
- p) 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.

El uso del Servicio de Asistencia “**SERVI SEAT**” implica la conformidad con los términos y condiciones del “Programa SERVI SEAT”.

Índice alfabético

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	5

O

Obligaciones del beneficiario	4
---	---

P

Pago de servicio de Taxi	4
------------------------------------	---

S

Servicios de Asistencia	3
Solicitud de asistencia	4

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

© 2026 Volkswagen de México, S.A. de C.V., División SEAT

