

ASISTENCIA AUTOMOVILÍSTICA

Auxilio vial básico

En los casos en que el vehículo propiedad del usuario circulando dentro del perímetro urbano de una ciudad principal presente alguna de las siguientes averías menores: "ponchadura", descarga de batería o falta de gasolina, Axtel Membresía Familiar previa solicitud del usuario enviará un prestador de servicios para realizar según el caso y de acuerdo a lo siguiente

1. Cambio de llanta por el propio de repuesto en caso de que el vehículo amparado sufriera una ponchadura de llanta o de alguna de las llantas se encontrara tan baja que impidiera continuar con el desplazamiento del mismo, el "Proveedor de Servicio" organizará y pagará el servicio para que se efectúe el cambio de neumático averiado por el de refacción, este servicio solo aplica en zonas urbanas. (siempre y cuando el repuesto este en buen estado). Y cuente con la llave del birlo de seguridad.
2. Envío de gasolina en caso de que el vehículo amparado, por algún descuido se quedara sin gasolina, el "Proveedor de Servicio" organizará y pagará el envío de gasolina suficiente (5 litros) para que el beneficiario llegue a la gasolinera más cercana: el costo de la gasolina correrá a cargo del usuario. Este servicio aplica únicamente en zonas urbanas (en cuyo caso el costo del combustible es por cuenta del usuario).
3. Paso de corriente (**Membresía Familiar Axtel** no se responsabiliza por los daños ocasionados a consecuencia de fallas en instalaciones eléctricas del vehículo)

En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios del "Proveedor de Servicio".

Este servicio está limitado a dos eventos por un año y el usuario deberá estar presente en todo el tiempo en que dure la reparación de la eventualidad.

Servicio de grúa o transporte del vehículo

En caso de que el vehículo no pudiera circular por falla mecánica, no a causa de accidente automovilístico, **Membresía Familiar Axtel** se hará cargo de su remolque hasta el taller o el lugar que el usuario elija, hasta un límite máximo de \$1,000.00 por evento (un mil pesos 00/100 M.N.), con un máximo de dos eventos al año.

El excedente a los \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.), será pagado por el usuario directamente al "Proveedor de Servicio", en este caso **Membresía Familiar Axtel** informará al usuario el monto excedente y sólo previa autorización y acuerdo verbal del usuario, **Membresía Familiar Axtel** enviará el servicio.

Este servicio no incluye el pago de ningún tipo de maniobras; definidas como: las que se realizan para acondicionar el lugar y el vehículo, que requieren de personal y equipo especializado para ponerlo en condiciones de traslado.

No se remolcará el vehículo con carga o con heridos y no se sacará el vehículo si éste se encuentra atascado en baches o barrancos, ni se realizará ninguna maniobra adicional para estos efectos, este servicio no incluye vehículos de carga, servicio público o de peso mayor a 3.5 toneladas.

En todos los casos el usuario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado, no se remolcará el vehículo sin que el titular o representante lo acompañe.

Exclusiones a los servicios de asistencia al vehículo

- Quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
- Huelgas, guerras, invasión actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, movimientos subversivos, piratería, pronunciamiento, manifestaciones y movimientos populares
- Autolesiones o participación del Usuario en actos criminales.
- La participación del Usuario en riñas, salvo en caso de defensa propia.
- La práctica de deportes como profesional, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones.
- La participación del Usuario y/o del Vehículo en cualquier clase de carreras, competencias o exhibiciones.
- Los Vehículos que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante consideradas peligrosas, que hayan influido en la avería.
- Golpes o choques intencionales, así como la participación del Vehículo en actos ilícitos.
- Labores de mantenimiento, revisiones al Vehículo, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Usuario o por un tercero.
- Remolque del Vehículo con carga o con heridos, así como sacar al Vehículo atascado o atorado en baches o barrancos, con motivo del tránsito del vehículo fuera de camino o cuando éstos se encuentren en condiciones intransitables o cualquier otra causa de fuerza mayor. Ejemplo: robo de las llantas.
- Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- Todos aquellos vehículos con placas de servicio público y de carga, así como los de capacidad igual o mayor a 3.5 toneladas, motocicletas y automóviles arrendados.
- En el caso de vehículos que se encuentren cargados no se les proporcionará el servicio de arrastre de grúa.
- Vehículos involucrados en accidentes automovilísticos, ya sea contra vehículos u objetos fijos.
- En el caso de vehículos blindados el costo por peso excedente será cubierto por el usuario directamente al prestador del servicio.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto. Por ejemplo: al solicitar una grúa y que no sepa decir en dónde está ubicado.
- Todas aquellas situaciones derivadas de actos vandálicos que hayan ocasionado daños al vehículo tales que no le permitan circular.
- Las averías provocadas por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.

Referencia de talleres mecánicos y de mantenimiento

Membresía Familiar Axtel proporcionará a solicitud del usuario información actualizada sobre los talleres mecánicos y de mantenimiento de reconocida calidad, como lo son los dos de las agencias automovilísticas de marca y los pertenecientes a franquicias nacionales, que se encuentren más cercanos al lugar donde se encuentre el vehículo amparado.

Membresía Familiar Axtel proporcionará este beneficio en las principales ciudades de la República Mexicana. En los demás lugares **Membresía Familiar Axtel** hará lo posible por ayudar al usuario a contactar



un taller mecánico, con la mayor celeridad. **Membresía Familiar Axtel** no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos talleres mecánicos.

Transmisión de mensajes urgentes

Membresía Familiar Axtel transmitirá a solicitud del usuario, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refieren las presentes condiciones generales, u otra situación de emergencia, dentro del territorio de la República Mexicana, a cualquier hora del día, los 365 días del año.