



Pensando en ti, en tu seguridad y comodidad, te ofrecemos  
"CI Seguros Asistencia Integral", para que sigas en tu camino.

## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES POR TIPO DE ASISTENCIA

### 1.1 DE LA ASISTENCIA DE AUTO SUSTITUTO

Es el servicio que ofrece la asignación de un vehículo sustituto para los clientes que adquieren un vehículo automotor por medio de un financiamiento otorgado por **CI BANCO**, el cual garantiza la Movilidad en caso de que suceda alguno de los eventos amparados:

**Pérdida Total por Robo Total.**

**Pérdida Total por Daños Materiales**

**Pérdida Parcial con daños mayores al deducible**

La asignación del Auto Sustituto, para los eventos indicados en el párrafo anterior, se considerará procedente únicamente cuando el status del contrato de Financiamiento se encuentre vigente (indistinto de los motivos por el cual haya surgido la cancelación de dicho financiamiento).

#### 1.1.1 Definiciones

**"AUTO SUSTITUTO"**: Es el automóvil sustituto que conforme a lo mencionado dentro de la cláusula tercera de las presentes condiciones, es proporcionado por **"SOLVENTATECH"** al **"Beneficiario"**.

**"SOLVENTATECH"**: SOLVENTA SOLUCIONES AUTOMOTRICES, S.A.P.I DE C.V.",,, proveedor de servicios de **"AUTO SUSTITUTO"**.

**"Beneficiario"**: Es el titular del crédito Automotriz de "CI SEGUROS", autorizado para solicitar los servicios de **"SOLVENTATECH"**.

**Daños Materiales**: Son los daños o pérdidas materiales que sufra el vehículo amparado a consecuencia de los riesgos cubiertos por el Contrato de Seguro dentro de las Condiciones Generales de la Póliza bajo la cobertura denominada daños materiales.

**Días**: Días Naturales.

**CI BANCO**: Se refiere a CIBANCO, S.A. INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE.

**"La Compañía de Seguros / Aseguradora"**: Se refiere a la compañía aseguradora que ampara la póliza de seguros del vehículo amparado adquirido con crédito automotriz CI BANCO.

**Pérdida Parcial Mayor al Deducible**: Es el daño físico y material que sufre el vehículo a consecuencia de un accidente cuya reparación es mayor al monto del deducible especificado en la carátula del contrato de seguros y menor al valor comercial o valor factura de dicho vehículo. Un (1) evento por año de acuerdo a la vigencia de la póliza durante el plazo de financiamiento contratado.

**Pérdida Total**: Es el daño físico y material que sufre el vehículo amparado a consecuencia de un robo o accidente, superior al 75% del valor comercial de dicho vehículo.

**Período Remanente de Cobertura**: Es igual al período máximo de cobertura menos el total de número de días que hayan sido utilizados por El **"Beneficiario"** en eventos previos a consecuencia de una Pérdida Parcial.

**Robo Total**: Es la desaparición completa del vehículo amparado de manera permanente por causas ajenas a la voluntad del **"Beneficiario"**.

**Vehículo:** Es un automóvil con placas de uso particular no mayor de 4.5 (cuatro punto cinco) toneladas de capacidad de carga. Los propietarios de estos vehículos tendrán derecho a contratar todos los servicios pactados en este contrato.

**Vehículo Asegurado:** el automóvil obtenido mediante financiamiento automotriz otorgado por CI BANCO y que se encuentra descrito en la carátula de la póliza de seguro vigente que cuente con las coberturas de Pérdida total por Robo total y Daños Materiales.

### **1.1.2 Requisitos a cumplir por parte del “Beneficiario” para el servicio de Auto Sustituto**

A continuación, se muestran los requisitos indispensables que el Beneficiario deberá cumplir para la asignación del vehículo del Auto Sustituto:

a) Número de Reporte de Auto Sustituto emitido por SOLVENTATECH conforme a la eventualidad ocurrida de las amparadas en el programa.

b) Copia de la póliza de seguros vigente al momento de la solicitud del servicio, emitida por una Compañía de Seguros de las que participan en el programa CI SEGUROS ASISTENCIA INTEGRAL.

**a)** Para que se le otorgue el uso y goce del Auto Sustituto, el “Beneficiario” deberá:

a. Tener mínimo una edad de 18 años,

a. Contar con licencia de conducir vigente,

a. Presentar una identificación oficial vigente,

a. Firmar el Contrato de “SOLVENTATECH”

**a)** Garantía de pago; Para el caso de vehículos particulares, el Beneficiario deberá garantizar que en el caso de ser necesario, el podrá cubrir los servicios o costos extras que pudiesen generarse, teniendo como alternativas de pago las siguientes opciones:

a) Bloqueo a Tarjeta de crédito o Cargo a tarjeta de débito, con la finalidad de firmar Voucher como Garantía. Este depósito le será devuelto al cierre del contrato en 5 días máximo si se hubiere realizado cargo a Tarjeta de Débito, si se pagó con tarjeta de Crédito la devolución se efectúa en el momento que se entrega el Auto Sustituto a través de la TPV, siempre y cuando no se haya generado ningún servicio o costo extra. Para el caso de vehículos comerciales (se entiende como vehículos comerciales aquellos que no son de carga) garantizar los servicios o costos extras que pudiesen generarse con la firma de la Carta de Aceptación y Autorización de Responsabilidades por parte del Representante Legal de la compañía acompañada de una copia simple del Poder Notarial del Representante Legal.

a) Depósito Bancario que en ningún caso será menor de \$4,000.00 (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.), éste depósito le será devuelto al cierre del contrato en 5 días máximo si es una transferencia bancaria.

a) En caso de que el “Beneficiario” sea personal moral, deberá estar designado como “Beneficiario” de la cobertura el representante legal del “Beneficiario” y firmar un pagaré por \$4,000.00 (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N) como garantía, el cual será devuelto al Beneficiario en la devolución del Auto sustituto.

### 1.1.3 De la categoría del vehículo “Auto sustituto”.

La categoría del vehículo “**AUTO SUSTITUTO**” que se proporcionará en uso y goce al “**Beneficiario**” de acuerdo a la modalidad o cobertura contratada será:

- Subcompacto, 4 puertas, eléctrico o similar.

En caso de que “**SOLVENTATECH**” no cuente con el modelo de vehículo solicitado para la operación del programa descrito en el anexo de términos y condiciones del presente contrato, “**SOLVENTATECH**” se compromete a lo siguiente:

8 De común acuerdo con el “Beneficiario”, entregar un vehículo “Auto Sustituto” de características similares al vehículo “Auto Sustituto” definido en este contrato.

De igual manera “**SOLVENTATECH**” se compromete a proporcionar los vehículos para la operación del servicio en sus mejores condiciones. De lo contrario “**SOLVENTATECH**” realizará las acciones correspondientes para sustituir el vehículo entregado por uno que se encuentre en las condiciones óptimas de operación.

### 1.1.4 De la entrega y garantías de servicio.

#### Tiempo de Entrega

El Auto Sustituto será entregado al Beneficiario en un máximo de 48 horas hábiles siguientes a la solicitud del servicio y presentación de la documentación indicada en el inciso **1.1.2 Requisitos para el servicio de Auto Sustituto (“Beneficiario”)**, en alguno de los centros que para tal efecto tiene SOLVENTATECH de acuerdo a disponibilidad y horario de éstos.

#### Garantías de Servicio

En caso de que “**SOLVENTATECH**” no cumpla con la entrega del vehículo “Auto Sustituto” al “Beneficiario” dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud, “**SOLVENTATECH**” procederá a realizar un pago al “Beneficiario” por un monto equivalente a la renta diaria de un vehículo de acuerdo a la tabla que se indican a continuación:

Cobertura Afectada	Pago Diario (IVA Incluido)
Pérdida Total por Robo o Daños Materiales (20 días) y/o Pérdida Parcial por Daños Materiales (7 días)	6.86 UMAS

El pago diario se encuentra representado en UMAS (unidad de medida y actualización) <https://www.inegi.org.mx/temas/uma/>

La tabla anterior tiene aplicación para cualquiera de las coberturas o modalidades que el “**Beneficiario**” haya contratado conforme a lo mencionado en las presentes Condiciones.

Así mismo y en el supuesto de que “**SOLVENTATECH**” esté en posibilidad de asignar el vehículo posterior a las 48 horas siguientes a la solicitud del servicio como se indicó en los párrafos anteriores, podrá contactar al “**Beneficiario**” para hacerle la entrega del vehículo bajo los términos establecidos en este contrato, reembolsando solo el monto que corresponda a aquellos días en los que no se entregó el vehículo.

Para poder hacer efectivo el reembolso de acuerdo a la tabla anterior, el Beneficiario deberá presentar una factura que ampare el arrendamiento de un vehículo de renta diaria emitida por una empresa que se dedique al arrendamiento de vehículos debidamente reconocida como tal, con las siguientes especificaciones:

- A nombre "SOLVENTA SOLUCIONES AUTOMOTRICES, S.A.P.I DE C.V.",
- Con Registro Federal de Contribuyentes: SSA140707MX3
- Domicilio fiscal: Prolongación paseo de la Reforma, número exterior 1236, Piso 1, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México.
- Identificación oficial vigente del Beneficiario como son INE / PASAPORTE / CEDULA PROFESIONAL
- Copia del último estado de cuenta no mayor a 3 meses donde se indique institución, cuenta bancaria y cuenta clabe (a 18 dígitos)

### 1.1.5 De las obligaciones del Beneficiario

Adicionalmente para esta cobertura, el **Beneficiario** se obliga a:

- a) pagar la tarifa de renta del Auto Sustituto establecidas en las políticas de cobro días adicionales en caso de que el tiempo de uso y goce del Automóvil Sustituto haya excedido la cantidad de días amparados por esta Cobertura, conforme a la siguiente tabla:

Cobertura Afectada	Pago Diario (IVA Incluido)
Pérdida Total por Robo o Daños Materiales y/o Pérdida Parcial por Daños Materiales	6.86 UMAS

- b) Devolver el Auto Sustituto a la hora establecida por SOLVENTATECH y que le será notificada al **Beneficiario** con previa anticipación, teniendo 2 horas de tolerancia como máximo para realizar la entrega. Después de dicho plazo, se cobrará al **Beneficiario** un día adicional de acuerdo a las tarifas establecidas por el proveedor de servicios.
- c) Devolver el Auto Sustituto con el mismo nivel de gasolina registrado al momento que fue recibida la unidad por el **Beneficiario**. En caso de que no se devuelva de esa manera, se cobrará el faltante al **Beneficiario**.
- d) En caso de Siniestro del Automóvil Sustituto dado en uso, el **Beneficiario** se compromete a pagar el Deducible estipulado en el contrato de arrendamiento celebrado con el proveedor de servicios.
- e) Pagar todos los gastos o costos adicionales (gasolina faltante, días adicionales a su Cobertura, Deducibles, daños, etc.) relacionados con el Automóvil Sustituto.
- f) Las multas y/o recargos de tránsito que registre el Automóvil Sustituto durante el tiempo en el que el **Beneficiario** lo haya tenido en asignación deberán ser liquidados por éste en un plazo máximo de 15 días después de la notificación de las mismas.

- g) El Automóvil Sustituto deberá ser entregado en las mismas condiciones físicas y mecánicas con las cuales fue asignado y consten en el documento de revisión del inventario previamente firmado por ambas partes. En caso de faltantes o deterioros, el **Beneficiario** estará obligado a resarcir las pérdidas y los daños al proveedor.
- h) La recepción y devolución del Auto Sustituto deberá realizarse por el **Beneficiario** en los Centros de Entrega de SOLVENTATECH y/o en las instalaciones del proveedor de autos más cercana al domicilio del Asegurado.
- i) Que el vehículo amparado se encuentre libre y a disposición física de “La Compañía”.
- j) Que el vehículo amparado sea reparado en algún taller o agencia autorizada por “La Compañía”.
- k) Que el “**Beneficiario**” firme el contrato de asignación del Auto Sustituto” elaborado por “SOLVENTATECH”.

## 1.2 De las exclusiones del servicio de Auto Sustituto.

Serán exclusiones para el otorgamiento del “Auto Sustituto”, los siguientes casos:

- a) La prestación del servicio fuera de la República Mexicana.
- b) Cualquier situación de dolo o mala fe, así como la falsa o inexacta declaración del “**Beneficiario**”, con el objetivo de que “SOLVENTATECH”, “La Compañía” o CIBANCO caiga en el error.
- c) No cumplir con alguno de los requisitos mencionados en la **1.1.2, Requisitos para el servicio de Auto Sustituto (“Beneficiario”)**, de las presentes condiciones.
- d) Que al momento de solicitar el servicio el “**Beneficiario**” se encuentre en estado inconveniente (estado de ebriedad o haber ingerido estupefacientes o psicotrópicos) y/o estado físico no apto para manejar.
- e) “SOLVENTATECH” se reserva la no prestación del servicio cuando se ponga en riesgo la integridad de su personal o de los vehículos.
- f) La cobertura, en caso de Pérdida Parcial por Daños Materiales, será improcedente cuando el monto del daño conforme a la valuación de “La Compañía” sea menor al deducible contratado en la carátula de la póliza de Seguros, independientemente de que el “**Beneficiario**” esté o no responsabilizado a pagar dicho deducible.
- g) Cuando el contrato de financiamiento emitido por CIBANCO no se encuentre vigente.

### 1.3 De la no asignación del Auto Sustituto.

SOLVENTATECH en conciliación con CI BANCO determinarán los asuntos que no serán sujetos de la asignación del servicio de Auto Sustituto, en los siguientes escenarios, en un periodo máximo de 48 hrs.

#### I. Política de NO Contacto.

Cuando el **Beneficiario** no es localizado para continuar con el proceso de integración del expediente por Pérdida Total Daños Materiales o Robo Total en un lapso de 72hrs.

#### II. Política de No Asistencia a Citas.

Cuando el **Beneficiario** no acuda a las citas pactadas durante el proceso de integración del expediente de Pérdida Total con el Abogado/Gestor y decida reprogramar la(s) misma(s) en más de 3 ocasiones en un periodo de 5 días hábiles y/o dentro del proceso de la integración de documentos.

#### III. Política de asistencia a citas programadas con las autoridades.

Cuando las autoridades correspondientes citen al **Beneficiario** para realizar trámites de ampliaciones de denuncias, acreditación, trámites vehiculares, etc. y este no acuda, el **Beneficiario** perderá el derecho del uso del auto sustituto.

#### IV. Política de pago de trámites y derechos.

El **Beneficiario** perderá el beneficio del auto sustituto cuando este se niegue a pagar los derechos y obligaciones que las autoridades y la aseguradora requiera como son: pago de tenencias, multas e infracciones, baja vehicular, copias certificadas, certificación de pagos o cualquier otro gasto que requieran las autoridades para concluir con la documentación requerida por las aseguradoras.

#### V. Política de Vehículo localizado y siniestro no procedente.

Si el **Beneficiario** ya cuenta con un auto sustituto otorgado por SOLVENTATECH, después de la activación del servicio y la aseguradora declare como no procedente el servicio y/o el vehículo de robo sea localizado SOLVENTATECH procederá a retirar el auto sustituto del cliente en las siguientes 24 hrs.

El servicio de auto sustituto concluye en cuanto se haga la notificación del vehículo localizado.

## 1.4 De la suspensión del servicio.

Las causales de suspensión de servicio y de responsabilidad total en caso de percance o accidente respecto del vehículo “**AUTO SUSTITUTO**” hacia el “**Beneficiario**” serán:

- a) Usar el vehículo de forma lucrativa.
- b) Abandonar el vehículo.
- c) Desobedecer los señalamientos de tránsito federal, estatal o local.
- d) Utilizar el vehículo para arrastrar remolques.
- e) Forzar el vehículo con relación a su resistencia y/o capacidad normal.
- f) Participar directamente con el vehículo en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
- g) Conducir el vehículo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas.
- h) Conducir el vehículo sin licencia vigente y otorgada por las vías legales o por la autoridad correspondiente.
- i) Conducir el vehículo por brechas y/o caminos no pavimentados.
- j) Utilizar el vehículo para realizar actividades ilícitas.
- k) En caso de Pérdida Parcial, si el vehículo Asegurado fuera reparado antes del Periodo Remanente de Cobertura, el “**Beneficiario**” se obliga a entregar el vehículo “**AUTO SUSTITUTO**” al momento en que reciba el vehículo amparado reparado.

## 2. DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

### 2.1 - Definiciones

**Abogado:** Profesional especializado en el área de Derecho Penal que cuenta con la experiencia para el debido cumplimiento del servicio ofrecido para la asesoría jurídica del **Beneficiario**.

**Gestor:** Profesional especializado que cuenta con la experiencia para el debido cumplimiento del servicio ofrecido para:

- **Acreditación de la propiedad por robo, robo recuperado o siniestro:** SOLVENTATECH a través de su red de abogados se compromete a realizar los trámites o integración de documentos necesarios y requeridos por las autoridades competentes con el fin de obtener los documentos que otorguen la acreditación de la propiedad del vehículo amparado, en caso de robo, o siniestro.
- **Denuncia ante la autoridad correspondiente en caso de robo:** Este servicio operará a favor del **Beneficiario** quien recibirá la asistencia legal de abogados penalistas para levantar el acta por robo del vehículo amparado ante las autoridades correspondientes.

Todos los gastos, multas, copias o costos que pudieran derivarse de dichos trámites, correrán por cuenta del **Beneficiario**.

### 2.1.2 Obligaciones del Beneficiario

En todos los casos en donde el **Beneficiario** reciba los servicios de la cobertura tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Dar aviso a SOLVENTATECH tan pronto como se tenga conocimiento del hecho no debiendo ser mayor a 24 (veinticuatro) horas, salvo causa de fuerza mayor.
- b) Brindar al Abogado designado, los poderes necesarios para la debida procuración de su caso.
- c) Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a SOLVENTATECH.
- d) Dar oportuno aviso a los Abogados y a las Autoridades que lleven su asunto sobre los cambios de domicilio que realice.
- e) Presentarse ante la Autoridad correspondiente, cuantas veces sea requerido o citado.
- f) Colaborar en todo momento con el abogado designado por SOLVENTATECH.
- g) Realizar los pagos correspondientes sobre trámites, copias, certificaciones, etc.

### 2.1.3 Exclusiones del servicio de asistencia legal.

No será obligación de SOLVENTATECH proporcionar los servicios contenidos en el presente instrumento al **Beneficiario** bajo las siguientes circunstancias:

- a) Cuando no sea designado como su Abogado defensor aquel propuesto por SOLVENTATECH.
- b) Cuando el delito resulte a consecuencia de una acción intencional del Asegurado y/o Conductor.
- c) Cuando el Asegurado y/o Conductor con dolo o mala fe no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el solicitante no sea **Beneficiario** del servicio de SOLVENTATECH.
- e) Cuando el contrato de financiamiento emitido por CI BANCO no se encuentre vigente.
- f) Cuando el **Beneficiario** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las pres
- g) Cuando el **Beneficiario** no atienda las asesorías o recomendaciones del Abogado de SOLVENTATECH.
- h) Cuando el vehículo objeto del financiamiento no cuente con una póliza de seguros vigente al momento de sufrir el siniestro emitida exclusivamente por una Compañía de Seguros de las que participan en el programa que ampare la cobertura de Pérdida Total por Robo.
- i) Cuando el vehículo no haya sido determinado como Pérdida Total.

## 3. DE LA ASISTENCIA DE GESTORIA



### 3.1.1 Definiciones

**Abogado:** Profesional especializado en el área de Derecho Penal que cuenta con la experiencia para el debido cumplimiento del servicio ofrecido para la asesoría jurídica del SOLVENTATECHrio.

**Gestor:** Profesional especializado que cuenta con la experiencia para el debido cumplimiento del servicio ofrecido para:

- **Certificación de tenencias y/o documentos vehiculares:** SOLVENTATECH a través de su red de gestores se compromete a asesorar al “**Beneficiario**” para la realización de los trámites necesarios para la obtención de certificaciones de tenencias pagadas, actas y/o documentos ante autoridades correspondientes para los fines que así determine el **Beneficiario**. Todos los pagos o costos inherentes a dichos trámites correrán por cuenta del **Beneficiario**.
- **Pago de tenencia o refrendo:** SOLVENTATECH a través de su red de gestores se compromete a asesorar al “**Beneficiario**” a realizar el pago de tenencias o refrendo ante la administración tributaria correspondiente a solicitud del **Beneficiario**. Todos los pagos o costos inherentes a dichos trámites correrán por cuenta del **Beneficiario**, así como el costo de la tenencia correspondiente.
- **Pago de multa administrativa:** SOLVENTATECH a través de su red de gestores se compromete a asesorar al “**Beneficiario**” a realizar el pago de multas administrativas ante los organismos correspondientes a solicitud de éste. Todos los pagos o costos inherentes a dichos trámites correrán por cuenta del **Beneficiario**, así como el costo de la multa correspondiente, previamente solicitado por el **Beneficiario**. Todos los pagos o costos inherentes a dichos trámites correrán por cuenta del **Beneficiario**.
- **Baja de Vehículo:** SOLVENTATECH a través de su red de gestores se compromete a asesorar al “**Beneficiario**” a realizar el trámite de baja del vehículo en el padrón vehicular y/o administración tributaria correspondiente a solicitud de éste. Todos los pagos o costos inherentes a dichos trámites correrán por cuenta del **Beneficiario**, así como el costo de la tenencia correspondiente.
- **Certificado de Verificación Vehicular.** SOLVENTATECH a través de su red de gestores asesorará al “**Beneficiario**” cuando éste lo solicite a realizar el trámite de certificación de Verificación Vehicular ante el Verifcentro correspondiente. Todos los pagos o costos inherentes a dichos trámites correrán por cuenta del **Beneficiario**.

### 3.1.2 De las Obligaciones del Beneficiario.

En todos los casos en donde el **Beneficiario** reciba los servicios de la cobertura del programa, tendrá las siguientes obligaciones:

Dar aviso a SOLVENTATECH tan pronto como se tenga conocimiento del hecho no debiendo ser mayor a 24 -veinticuatro- horas, salvo causa de fuerza mayor.

Brindar al Profesional en trámites designado, la información necesaria para la debida procuración de su caso.

Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a SOLVENTATECH.

Dar oportuno aviso a los Abogados y/o Profesionales en trámites y a las Autoridades que lleven su asunto sobre los cambios de domicilio que realice.

Presentarse a las citas pactadas con el Profesional en trámites y/o ante la Autoridad legal o administrativa correspondiente, cuantas veces sea requerido o citado

Colaborar en todo momento con el Profesional en tramites designado por SOLVENTATECH. Realizar los pagos correspondientes a trámites, copias, certificaciones, etc.

### **3.1.3 Exclusiones del Servicio de Gestoría.**

No será obligación de SOLVENTATECH proporcionar los servicios contenidos en el presente instrumento al **Beneficiario** bajo las siguientes circunstancias:

- b) Cuando no sea designado como su Abogado y/o Gestor aquel propuesto por SOLVENTATECH.
- c) Cuando el delito resulte a consecuencia de una acción intencional del Asegurado y/o Conductor.
- d) Cuando el Asegurado y/o Conductor con dolo o mala fe no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- e) Cuando el solicitante no sea **Beneficiario** del servicio del Programa CI SEGUROS ASISTENCIA INTEGRAL.
- f) Cuando el contrato de financiamiento emitido por CI BANCO no se encuentre vigente.
- g) Cuando el **Beneficiario** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones.
- h) Cuando el **Beneficiario** no atienda las asesorías o recomendaciones del Abogado de SOLVENTATECH.
- i) Cuando el vehículo amparado, no cuente con una póliza vigente al momento de sufrir el siniestro emitida por cualquiera de las compañías de Seguros participantes en el programa.
- j) Cuando el vehículo cuente con una póliza distinta de las participantes en el programa.
- k) Cuando el vehículo no haya sido determinado como Pérdida Total.