

## TÉRMINOS Y CONDICIONES “CI GARANTÍA DRIVE GUARD”



“CI GARANTÍA DRIVE GUARD” es un programa diseñado para colaboradores CIBANCO cuyo objetivo es proveer soluciones en Asesoría Jurídica, Gestoría Profesional, Movilidad, Trámites Vehiculares e Inspección Vehicular. Para Mayor información acerca de estos beneficios comunícate al teléfono del Centro de Contacto:

### “CI GARANTÍA DRIVE GUARD”

Tel: **+52 55 8664 8690**

Con cobertura nacional, todos los servicios de “CI GARANTÍA DRIVE GUARD” están pensados para cumplir con los requerimientos más exigentes. El programa es soportado por un equipo de profesionales con recursos propios para atender las necesidades de los clientes.

#### 1) AUTO SUSTITUTO.

Asignación de un Auto Sustituto dentro de las siguientes coberturas amparadas:

- 1.1 Perdida Total por Daños Materiales 20 días naturales.
- 1.2 Perdida Total por Robo 20 días naturales.
- 1.3 Perdida Parcial por Colisión por daños mayores al deducible 7 días naturales.

#### 2) ASISTENCIA LEGAL.

Incluye los servicios de un Abogado para la acreditación de propiedad, denuncias y/o querellas ante autoridades judiciales por Robo:

- 2.1 Presentar denuncia por Robo.
- 2.2 Acreditación de la propiedad.



- Asignación de abogado y gestor.
- Activación de auto sustituto.
- Cita para acompañar al Ministerio Público.
- Asesoría para la correcta integración del expediente que se entrega a la aseguradora.

### **3) GESTORÍA ESPECIALIZADA.**

Gestoría Vehicular para la indemnización en caso de Pérdida Total. El servicio consiste en la coordinación de un Profesional en Servicios de Gestoría que asesorará y acompañará al Cliente ante las autoridades e instancias correspondientes a realizar los trámites necesarios para la integración del expediente con el objetivo de obtener el pronto pago de la indemnización ante la Compañía de Seguros por:

3.1 Pérdida Total por Robo

3.2 Pérdida Total por Daños Materiales

Quien realizará lo trámites correspondientes será el propietario del vehículo en cuestión.



- Asignación de gestor.
- Activación de auto sustituto.
- Asesoría para la correcta integración del expediente que se entrega a la aseguradora.

### **4) TRÁMITES VEHICULARES.**

Contarás con profesionales para la asesoría especializada sin costo vía telefónica o por algún medio de contacto digital como WhatsApp o SMS. El beneficiario del servicio podrá solicitar orientación y asesoría en más de 20 Trámites Vehiculares. Se guiará al beneficiario en el proceso que deberá realizar ante las autoridades correspondientes según cada trámite hasta la obtención del documento que avale la realización del trámite deseado. Se le podrá brindar apoyo para la obtención de líneas de captura de pagos de derechos, así como generar citas ante la dependencia correspondiente si el proceso de cada estado lo permite. Trámites ante autoridades estatales, incluyendo gestiones con entidades privadas como aseguradoras relacionadas a eventos fortuitos. Todos los gastos, pagos de derechos, impuestos, multas o costos que pudieran derivarse de dichos trámites, correrán por cuenta del Beneficiario.

No.	Trámites Vehiculares
1	ACTA POR PERDIDA DE FACTURA
2	ACTA POR PERDIDA DE PLACA
3	ACTA POR PERDIDA DE TARJETA DE CIRCULACION

4	ALTA DE VEHICULOS NUEVOS
5	ALTA DE VEHICULOS USADOS
6	BAJA DE VEHICULOS USADOS
7	BAJA POR EXTRAVIO O ROBO DE PLACAS
8	CAMBIO DE ENTIDAD FEDERATIVA ALTA
9	CAMBIO DE ENTIDAD FEDERATIVA BAJA
10	CAMBIO DE PROPIETARIO
11	CERTIFICACION DE ACTAS Y/O DOCUMENTOS
12	CERTIFICACIÓN DE TENENCIAS
13	CONSTANCIA DE NO INFRACCION
14	CORRECCION DE DATOS
15	PAGO DE MULTAS
16	PAGO DE TENENCIA
17	PERMISO PARA CIRCULAR
18	REEMPLACAMIENTO
19	REPOSICION DE TARJETA DE CIRCULACION
20	ALTA DE VEHICULOS HIBRIDOS NUEVOS
21	CORRECCION DE TRAMITES VEHICULARES
22	INSCRIPCION AL REPUBE
23	OBTENCION DE HOLOGRAMA DE VERIFICACION "E" VEHICULOS HIBRIDOS
24	REPOSICION DE TARJETA DE CIRCULACION POR VENCIMIENTO (CDMX)

## 5) INSPECCIÓN MECÁNICA VEHICULAR.

Inspección detallada de manera presencial a domicilio o en taller verificado de los principales componentes mecánicos y eléctricos (puntos de seguridad). Revisión en territorio mexicano de acuerdo a la cobertura de red por estado. La revisión mecánica consistirá en: Neumáticos, Frenos, Batería, Dirección, Suspensión, Carrocería, Interiores, Niveles de fluidos (aceite y anticongelante) y filtros. Una vez finalizada la inspección se brinda un reporte del estado del vehículo (vía correo electrónico) a través de un esquema de semáforos y recomendaciones de mantenimiento. El BENEFICIARIO tiene derecho a 1(un) evento por año. Solventatech no será responsable de desperfectos que presente el vehículo antes o después de la revisión mecánica de los puntos de seguridad, así como con respecto a ninguna atención o falta cometida por los talleres o mecánicos.

## **HORARIOS DE ATENCIÓN**

El servicio de atención telefónica estará disponible en los siguientes horarios:

- Solicitud de un servicio: de lunes a viernes 08:00 hrs a 18:00 hrs.
- Asignación de Abogado: 24 horas de lunes a domingo.
- Asignación de un Asesor o Mecánico Verificado: de lunes a viernes 08:00 a 18:00 hrs.
- Solicitud de Auto Sustituto: de lunes a viernes de 8:00 hrs a 18:00 hrs y Sábados de 9:00 hrs a 13:00 hrs

La asignación de los beneficios para los eventos indicados en el párrafo anterior se considerará procedente únicamente cuando el estatus de la póliza y certificado se encuentren vigentes y pagados al momento de la solicitud.

### **Proceso de atención “CI GARANTÍA DRIVE GUARD”**

#### **Activación del Servicio Pérdidas Totales.**

El proceso para la activación de Pérdidas Totales se inicia con una llamada del Asegurado reportando el siniestro a la compañía de Seguros. Al ser reportado dicho siniestro, Solventatech recibirá información de la eventualidad por conducto de Interesse, vía correo electrónico en la denominada “alerta” desde el sistema de Interesse y Solventatech se comunicará con el Beneficiario vía telefónica para la atención del Programa CI Garantía Drive Guard con lo que se agendará la primera cita con el Abogado o Asesor de Tramites Vehiculares.

#### **Activación del Servicio Pérdidas Parciales Mayores al Deducible.**

El proceso para la activación de Pérdidas Parciales Mayores al Deducible se inicia con una llamada del Asegurado reportando el siniestro a la compañía de Seguros. Posteriormente existirán 2 modalidades de activación del servicio:

- I. El beneficiario de la cobertura deberá comunicarse al centro de atención CI Garantía Drive Guard para la solicitud, validación y entrega de un auto Sustituto cumpliendo con los requisitos solicitados.
- II. Vía correo electrónico en la denominada “alerta” desde el sistema de Interesse. Solo en los casos en donde previa valuación del siniestro la compañía de Seguros decrete que se trata de una Perdida Parcial que rebasa el monto de Deducible señalado en la carátula de la póliza.

En ningún caso Solventatech activará un reporte de Robo cuando el Beneficiario reporte el siniestro de forma directa, en dicho escenario Solventatech podrá referenciar al cliente al respectivo Contact Center de las Compañías de Seguros adscritas al programa.

### **Del Servicio de Auto Sustituto.**

Para la procedencia de la presente cobertura, será indispensable que el evento encuadre en lo siguiente:

El vehículo asegurado deberá contar con una póliza de autos vigente, con cobertura para Pérdida Total por Daños Materiales o Pérdida Total por Robo y/o Pérdida Parcial por Daños Materiales Mayores al Deducible, amparada, pagada y emitida por alguna de la Compañía de Seguros adscrita al programa:

**Quálitas:**      **800 253 0553**

**ANA:**

**CHUBB:**

En caso de que el vehículo haya sido determinado como pérdida Total o pérdida Parcial Mayor al Deducible por alguna de las compañías antes descritas, el Beneficiario deberá contar con lo siguiente:

- Número de Reporte de Gestoría por Pérdida Total asignado por Solventatech.
- Copia de la póliza de seguros vigente de la Compañía de Seguros
- Haber concretado y acudido a la 1re cita con el abogado o ATV asignado por Solventatech.
- Documento que acredite el tipo de Pérdida Total:
  - En caso de Pérdida Total afectando la cobertura de Robo Total: copia de la averiguación previa o denuncia.
  - En caso de Pérdida Total afectando la cobertura de Daños Materiales: carta de pérdida Total emitida por la aseguradora.
- Documento que acredite la Pérdida Parcial Mayor al Deducible:
  - Copia del volante de admisión al taller otorgado por parte de la aseguradora con sello de ingreso al centro de reparación autorizado, es condición indispensable que el vehículo este ingresado a reparación.
  - Dictamen que acredite que el daño del vehículo es Mayor al Deducible expedido por la compañía de seguros.

Para Pérdidas Totales por Robo o daños Materiales: En caso de que la Compañía de Seguros notifique a Solventatech que la integración del expediente fue aprobada y el trámite de indemnización está en proceso el Beneficiario se obliga a entregar el auto Sustituto en un lapso no Mayor a 24 hrs, al momento de recibir notificación previa por parte de Solventatech.

Requisitos a cumplir por parte del “Beneficiario” para el servicio de Auto Sustituto. Para que se le otorgue el uso del Auto Sustituto, el Beneficiario deberá:

- a) Tener mínimo una edad de 18 años.
- b) Contar con licencia de conducir vigente.
- c) Presentar una identificación oficial vigente como INE / Pasaporte /Cédula Profesional
- d) Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses de vigencia.
- e) Haber concretado y acudido a la 1re cita con el abogado o ATV asignado por Solventatech en caso de Pérdida Total.
- f) Firmar el Contrato en Comodato de asignación con SOLVENTATECH.
- g) Garantía de pago. El asegurado deberá presentar su tarjeta de crédito, realizar un depósito o transferencia bancaria con la finalidad garantizar los servicios o costos extras que pudiesen generarse, que será por un monto de \$4,000.00 (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.). Esta cantidad le será devuelta al asegurado en 5 días como máximo en el caso de depósito y transferencia bancaria, en el caso de haber garantizado con tarjeta de crédito se devolverá a través de la TPV, una vez que haya sido devuelto el Auto Sustituto en las mismas Condiciones en que este le fue asignado y no existiera ningún servicio y/o cargo extra que se hubiere originado.

Depósito o Transferencia electrónica a la cuenta bancaria con número **0120101796**, de la Institución Bancaria “**BBVA BANCOMER**”, con CLABE interbancaria **012180001201017961**, que se encuentra a nombre de SOLVENTA SOLUCIONES AUTOMOTRICES, S.A.P.I de C.V. Referencia: **número de certificado**

En caso de que el Beneficiario sea una persona moral, el Beneficiario de la Cobertura deberá ser designado por el Representante Legal de la empresa y deberá cumplir con los requisitos antes mencionados.

**h) En caso de Pérdida Parcial Mayor al Deducible:**

- Copia del volante de admisión al taller otorgado por parte de la aseguradora con sello de ingreso al centro de reparación autorizado, es condición indispensable que el vehículo este ingresado a reparación.
- Dictamen que acredite que el daño del vehículo es Mayor al Deducible expedido por la compañía de seguros.
- En caso de que no contar con el dictamen que acredite que el daño es Mayor al Deducible, Solventatech podrá realizar la valuación de los daños siempre y cuando se cuenten con los siguientes requisitos:
  - a. Fotos que muestren el daño fisco del vehículo asegurado
  - b. Volante de admisión al taller
  - c. Copia de póliza de seguro vigente

Si hubiera una inconformidad por parte del Beneficiario en relación al dictamen emitido por Solventatech, se tendrá que contar con el dictamen final por parte de la aseguradora.

- i) Para los casos en los que se requiera la cesión del Beneficio, ya sea a solicitud del Asegurado o bien cuando exista un certificado que nombre como Beneficiario a una persona distinta a la señalada como titular de la póliza. Se deberá presentar una carta poder simple con firma autógrafo y copia identificación oficial adicional a la documentación antes mencionada.

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) Del tiempo de asignación del Auto Sustituto.**

El Beneficiario podrá hacer uso del Auto Sustituto por un determinado número de días de acuerdo a la cobertura contratada y especificada en la carátula de su certificado como máximo, o hasta el momento en que la compañía de seguros determine a Solventatech, que el expediente se encuentra completo y correcto, lo que ocurra primero.

**2) De la categoría del vehículo Auto Sustituto.**

La categoría del vehículo "Auto Sustituto" que se proporcionará en uso y goce al Beneficiario de acuerdo la cobertura contratada será: Subcompacto, 4 puertas, automático o similar.

Los días del beneficio del Auto Sustituto se proporcionarán como sigue:

Programa	Cobertura	Días de uso y goce del Auto Sustituto
CI GARANTÍA DRIVE GUARD	Pérdida Total Robo	Auto Sustituto por 20 días.
	Pérdida Total por Daños Materiales.	Auto Sustituto por 20 días.
	Pérdida Parcial por Daños Materiales Mayores al Deducible	Auto sustituto por 7 días.

Se deberá colaborar en todo momento con el Abogado o Asesor de trámites Vehiculares designado, según sea el caso de acuerdo a los tiempos estipulados entre ambas partes y con la documentación requerida.

**3) De la entrega y garantías de servicio.**

El Auto Sustituto será entregado al Beneficiario dentro de las 48 horas siguientes a la solicitud del servicio y presentando la documentación indicada, siempre y cuando se establezca contacto telefónico con el Beneficiario y su visto bueno para coordinar la asignación de acuerdo a la opción que más se adapte a sus

necesidades como se indica a continuación.

Para cualquiera de las coberturas el auto Sustituto será entregado en un máximo de 48 horas hábiles siguientes a la solicitud del servicio y presentación de la documentación indicada en alguno de los centros que para tal efecto tiene Solventatech, en las instalaciones del proveedor de autos designado por Solventatech más cercano al domicilio del Asegurado.

En caso de no existir disponibilidad del Auto Sustituto dentro del plazo antes estipulado, en la localidad en donde se solicite el servicio, Solventatech se compromete a hacer entrega de un vehículo de categoría similar dentro de las 48-cuarenta y ocho- horas siguientes a la solicitud del servicio y presentación de la documentación indicada; debiendo el Beneficiario devolverlo en el mismo lugar en donde fue entregado, al término del período máximo de días que corresponda al tipo de cobertura afectada. Si el Beneficiario quisiera devolver el Auto Sustituto en un domicilio diferente al que le fue entregado, tendrá costo adicional a determinar por parte de Solventatech.

Si por razones imputables a Solventatech no se cumple con la entrega del Auto Sustituto dentro del plazo y lugar establecido, el Beneficiario tendrá la opción de contratar por su cuenta la renta de un vehículo, en cuyo caso el límite máximo de responsabilidad de Solventatech será de 6.86 UMAS por el periodo máximo de 20 días para pérdidas Totales y 7 días para pérdidas Parciales Mayores al Deducible.

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

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

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, a nombre "SOLVENTA SOLUCIONES AUTOMOTRICES, S.A.P.I DE C.V.", con Registro Federal de Contribuyentes: SSA140707MX3 y domicilio fiscal: Prolongación paseo de la Reforma, número exterior 1236, Piso 1, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México; debiendo entregar además copia de la siguiente documentación: Carátula de la póliza, identificación del Beneficiario, carta breve solicitando el reembolso, indicando un número de cuenta bancaria a nombre del Beneficiario.

#### **4) 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 haya excedido la cantidad de días 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

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

- 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 de seguros".
- j) Que el vehículo amparado sea reparado en algún taller o agencia

autorizada por La Compañía de seguro.

- k) Que el "Beneficiario" firme el contrato de asignación del Auto Sustituto" elaborado por Solventatech.
- l) Aceptar al Abogado o ATV de Solventatech para cumplir con los trámites necesarios para la documentación e indemnización de la Pérdida Total por Robo o Daños Materiales.

**5) 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 de seguros o el bróker caiga en el error.
- c) No cumplir con alguno de los requisitos mencionados en el punto 2.1 Requisitos para el servicio de Auto Sustituto, 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 de seguros" 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 la póliza de Seguros emitida por el bróker no se encuentre vigente, siempre que no se haya realizado la devolución de primas no devengadas a solicitud del Asegurado.
- h) De la no asignación del Auto Sustituto y/o terminación anticipada . Solventatech en conciliación con el bróker 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 Status de Cobranza.**

Cuando al momento de la ocurrencia del siniestro el Certificado de la cobertura "CI GARANTÍA DRIVE GUARD", no se encuentre emitido y pagado en su Totalidad (para pagos anuales y mensuales) no procederán los beneficios incluidos en el programa. Se otorgará un periodo de gracia no Mayor a 30 días naturales.

**II. 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.

**III. 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/ATV y decida reprogramar la(s) misma(s) en más de 3 ocasiones en un periodo de 15 días hábiles y/o dentro del proceso de la integración de documentos.

**IV. Política de entrega de Documentos.**

Cuando el Beneficiario acuda a las citas pactadas con el Abogado/ATV y no presente los documentos previamente solicitados en su Totalidad para continuar con el proceso de integración del expediente por parte de la aseguradora en más de 2 ocasiones, Solventatech podrá aplicar la política de cobro adicional.

**V. 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.

**VI. 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.

**VII. 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.

**VIII. Política de Incumplimiento de kpí's establecidos por etapa de Gestión:**

- Servicios en investigación: Cuando por situaciones propias de la mecánica del siniestro, la Compañía de Seguros determine que es necesario ejecutar un proceso de investigación, el beneficio de Movilidad deberá ser suspendido hasta que se dictamine la procedencia del siniestro. En este caso de ser sujeto de indemnización, Solventatech continuará con la integración del expediente, sin embargo, no será

- posible la asignación de un segundo auto Sustituto.
- Servicios con procesos detenidos o con atraso: Cuando se identifique que existen procesos que dependen de una figura responsable externa a Solventatech (VoBo Digital, entrega de montos para re-factura, investigación de hechos, entrega de documentos como Carta de PT, etc.) Solventatech podrá reservarse el derecho de suspender el beneficio de Movilidad.
- Documentos no señalados en el check list. Cuando sea solicitado cualquier documento ya sea por el Bróker o la compañía de seguros que no esté señalado en el check list definido por el programa. Solventatech podrá reservarse el derecho de suspender el beneficio de Movilidad.

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.

#### **IX. Documentos entregados en Agencia, Aseguradora o Broker.**

Cuando el Beneficiario refiera haber realizado la entrega de documentos a otra Figura distinta a Solventatech, ésta última a través de su Mesa de Control solicitará Vo.Bo. para efectuar la cancelación del servicio al día hábil siguiente de identificarse dicha entrega. Interesse proporcionará respuesta en un lapso no Mayor a 48 hrs. posteriores. Se activará el servicio de Auto Sustituto siempre y cuándo Solventatech reciba el expediente entregado por el cliente.

#### **X. Beneficiario no acepta el servicio.**

Cuando, en comunicación con el Beneficiario, éste exprese no requerir atención de cualquiera de las Asistencias del Programa; y siempre y cuando Solventatech haya ejecutado el speech que argumente los beneficios del mismo:

- Asistencia Legal. Atención de abogados penalistas.
- Profesión en Gestoría. Experto en materia de trámites administrativos y Vehiculares.
- Auto Sustituto. Auto multimarca subcompacto sin costo y con el mínimo de Requisitos, con Seguro de Cobertura amplia.
- Inspección Mecánica. Por medio de unidades de inspección móviles o virtuales (telemecánica), se realizará la revisión detallada de los principales componentes mecánicos y eléctricos (puntos de seguridad). 1(una) inspección al año.
- Trámites Vehiculares. Asesoría en más de 25 trámites sin costo respecto a cualquier requerimiento documental y/o regulatorio del vehículo descrito en el certificado emitido

## **XI. Asegurado No Cooperá**

Cuando se identifique que el Beneficiario no muestre cooperación directa o tácita sobre el avance en la entrega de cualquiera de los doctos señalados en el check list.

## **XII. Falta de entrega de Documentos (Proceso de Re-factura)**

Cuando el Beneficiario que teniendo una Personalidad Fiscal que amerite la elaboración de una refactura, no presente los documentos previamente solicitados para efectos de la solicitud del ejemplo de Montos a la Compañía de Seguros o bien no emita el CFDI y/o XML correspondiente en menos de 5 días hábiles. Beneficiario notificará a Interesse. Si el cliente cuenta con Auto Sustituto, Solventatech solicitará la devolución del Auto Sustituto asignado y en caso de incumplimiento del Beneficiario en dicha devolución podrá aplicar la política de cobro de días adicionales.

### **5) 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) No cumplir con las políticas establecidas en la cláusula 4 del servicio de gestoría
- c) Abandonar el vehículo.
- d) Desobedecer los señalamientos de tránsito federal, estatal o local.
- e) Utilizar el vehículo para arrastrar remolques.
- f) Forzar el vehículo con relación a su resistencia y/o capacidad normal.
- g) Participar directamente con el vehículo en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
- h) Conducir el vehículo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas.
- i) Conducir el vehículo sin licencia vigente y otorgada por las vías legales o por la autoridad correspondiente.
- j) Conducir el vehículo por brechas y/o caminos no pavimentados.
- k) Utilizar el vehículo para realizar actividades ilícitas.
- l) Utilizar el Automóvil Sustituto para servicio público o de transporte de mercancías.
- m) Cuando incurra en cualquiera de los escenarios descritos en la política de cancelación o terminación anticipada de la cobertura de gestoría, asistencia legal y/o Auto Sustituto indicada en el 4.3 de este documento.
- n) 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.

### **6) Del Servicio De Asesoría Jurídica**

Es el servicio de asesoría legal personalizada para el programa CI GARANTÍA DRIVE GUARD que otorga Solventatech, a través de su red de abogados realizará el acompañamiento y asesoría al cliente en la realización de los Trámites de acreditación del vehículo siniestrado para la obtención de las actas certificadas una vez hecha la denuncia de Robo por parte del usuario ante las autoridades correspondientes. Todos los pagos o costos inherentes a dichos trámites correrán por cuenta del Beneficiario.

Presentar denuncia por Robo / Acreditación la propiedad  
Solventatech coordinará un abogado que formulará en compañía del Beneficiario o de su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante la Autoridad respectiva (Ministerio Público, Policía Federal de Caminos y las que sean necesarias, de acuerdo al lugar en que haya sucedido el evento), de igual forma se gestionarán las respectivas copias certificadas cuyo costo correrá por cuenta del Beneficiario.

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

#### 7) 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) El conductor o víctima de Robo deberá 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.

#### 8) 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) Ante cualquier situación de dolo, mala fe o abuso de confianza, así como

- la falsa o inexacta declaración del Beneficiario con el objeto de que Solventatech, CIBanco o Interesse incurran en el error.
- c) Cuando el delito resulte a consecuencia de una acción intencional del Asegurado y/o Conductor.
  - d) Cuando el delito sea diferente al Robo Total del Vehículo.
  - e) Cuando el delito de Robo al vehículo sea Parcial.
  - f) 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.
  - g) Cuando el solicitante no sea Beneficiario del servicio de Solventatech.
  - h) Cuando la póliza de Seguros emitida por el Bróker no se encuentre vigente (independiente del status del contrato de Financiamiento) siempre que no se haya realizado la devolución de primas no devengadas.
  - i) Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones.
  - j) Cuando el Beneficiario no atienda las asesorías o recomendaciones del Abogado de Solventatech.
  - k) 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.
  - l) Cuando el vehículo no haya sido determinado como Pérdida Total.

## 9) De la Asistencia de Gestoría

Solventatech y su red de servicio, proporcionará al Beneficiario el servicio de Gestoría Profesional para la correcta integración del expediente que se requiera para la obtención de la indemnización correspondiente, de acuerdo a los siguientes trámites:

- Certificación de tenencias y/o documentos Vehiculares: Solventatech a través de su red de ATV'S se compromete a asesorar y acompañar al Beneficiario a la 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 ATV'S se

compromete a asesorar y acompañar 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 ATV'S se compromete a asesorar y acompañar 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 ATV'S se compromete a asesorar y acompañar 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.

Todos los gastos, pagos de derechos, impuestos, Multas o costos que pudieran derivarse de dichos trámites, correrán por cuenta del Beneficiario.

#### 10) 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, los poderes necesarios 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 Trámites designado por Solventatech.
- Realizar los pagos correspondientes a trámites, copias, certificaciones, etc.
- Agregar cláusulas de inspección
- Agregar cláusulas de trámites Vehiculares

## 11) Exclusiones del Servicio de Gestoría.

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 y/o ATV aquel propuesto por Solventatech.
- b) Cuando el delito resulte a consecuencia de una acción intencional del Asegurado y/o Conductor.
- c) Ante cualquier situación de dolo, mala fe o abuso de confianza, así como la falsa o inexacta declaración del Beneficiario con el objeto de que Solventatech, CIBanco o Interesse incurran en el error.
- d) Cuando el solicitante no sea Beneficiario del servicio del Programa CI GARANTÍA DRIVE GUARD
- e) Cuando la póliza de Seguros emitida por el Bróker no se encuentre vigente (independiente del estatus del contrato de Financiamiento), siempre que no se haya realizado la devolución de primas no devengadas a solicitud del Asegurado.
- f) Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones.
- g) Cuando el Beneficiario no atienda las asesorías o recomendaciones del Abogado de Solventatech.
- h) 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.
- i) Cuando el vehículo cuente con una póliza distinta de las participantes en el programa.

## GLOSARIO.

- **CI GARANTÍA DRIVE GUARD:** Cobertura que provee soluciones en Asesoría Jurídica, Gestoría Profesional, Movilidad para el asegurado, Trámites Vehiculares e Inspección Mecánica.
- **Auto Sustituto:** Es el vehículo conforme a la cobertura de CI GARANTÍA DRIVE GUARD que será proporcionado por Solventatech al Beneficiario
- **Solventatech:** SOLVENTA SOLUCIONES AUTOMOTRICES SOCIEDAD ANONIMA PROMOTORA DE INVERSION DE CAPITAL VARIABLE
- **CIBanco:** Se refiere a CIBANCO, S.A. Institución de Banca múltiple.
- **Interesse:** Agente de Seguros, Fianzas, Fondos de Inversión, consultoría especializada y corretaje.
- **Compañía de Seguros:** Institución debidamente registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) para operar el ramo de automóviles en el territorio nacional.
- **Beneficiario:** Titular de la póliza autorizado para solicitar los servicios de CI GARANTÍA DRIVE GUARD a Solventatech. Para el caso de personas morales, el representante legal será considerado como el titular de la póliza.
- **Asegurado:** Se entenderá por este, aquel cuyo nombre se encuentre indicado en la carátula de la póliza de seguro.
- **ATV:** Asesor de trámites Vehiculares.
- **Días:** Días Naturales.
- **TPV.** Terminal Punto de Venta
- **Niveles De Servicio:** Es el proceso para definir la calidad y el tiempo de respuesta del servicio proporcionado por Solventatech.
- **Gestoría Indemnización Pérdida Total:** Servicio que consiste en la coordinación de un Abogado que asesorará y acompañará al Beneficiario ante las autoridades correspondientes y un Asesor de Trámites Vehiculares que realizará los trámites para la integración del expediente para obtener el pronto pago de la indemnización ante la aseguradora por: Pérdida Total por Robo o Pérdida Total por Daños Materiales.
- **Auto Sustituto por Pérdida Parcial Mayor al Deducible:** Asignación de un vehículo en caso de una Pérdida Parcial Mayor al Deducible establecido en la carátula de la póliza. El límite máximo de la asignación del Auto Sustituto será especificado en la carátula de póliza y/o certificado. Para la procedencia de esta cobertura será indispensable que la compañía de seguro declare procedente el siniestro y el daño del vehículo asegurado sea Mayor al Deducible aun cuando el asegurado tenga o no que pagar dicho monto.
- **Auto Sustituto por Pérdida Total:** Asignación de un vehículo en caso de una Pérdida Total ya sea por Robo Total o Daños Materiales.
- **Pérdida Total por Daños Materiales:** Es el daño material que sufre el vehículo asegurado superior al monto del Deducible estipulado en la carátula de la póliza vigente.
- **Pérdida Total por Robo Total:** Es la desaparición completa del vehículo asegurado de manera permanente por causas ajenas a la voluntad del Beneficiario.

- **Vehículo Asegurado:** Es el automóvil que se encuentra descrito en la carátula de la póliza de seguro vigente comercializado por el Agente de Seguros y Fianzas y que cuente con las coberturas de Pérdida Total por Robo Total y Daños Materiales y Pérdida Parcial Mayor al Deducible.
- **Duración De Los Servicios:** La duración y amparo de los servicios de asistencia señalados en el presente documento, será de acuerdo a la vigencia de la póliza de seguro del vehículo comercializado por el Agente de Seguros y Fianzas
- **Cobertura:** Los servicios de Asistencia se otorgarán al Beneficiario, en todo el Territorio Nacional, los 365 días del año y las 24 horas del día.
- **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.
  - Acreditación De La Propiedad Por Robo, Robo Recuperado O Siniestro: Solventatech a través de su red de abogados se compromete a asesorar y acompañar en 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. El pago de copias certificadas correrá a cuenta del Beneficiario.
  - 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. El pago de copias certificadas correrá a cuenta del Solventatechrio.
- Nota: El conductor o víctima del Robo en compañía y asesoramiento del abogado es quien deberá realizar la denuncia ante las autoridades correspondientes.
- **Asesor en Trámites Vehiculares (ATV's)** 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 Asesores en Trámites Vehiculares se compromete a realizar todos 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: Solventatech a través de su red de ATV'S realizará el pago de tenencias ante la administración tributaria correspondiente, previamente solicitado por el 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 ATVS realizará el pago de Multas administrativas ante los organismos correspondientes, previamente solicitadas por el Beneficiario. 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.