

Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW*

BMW respalda a sus clientes a través del **Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW**, el cual está diseñado para reducir los efectos de los imprevistos que pudieran presentarse a lo largo de su trayecto.

Para ello le ofrecemos a usted y a quienes le acompañan en su vehículo BMW los servicios de asistencia que a continuación mencionamos:

Vial **En viaje** **Médica** **Legal** **Psicológica** **Senior**

Para ser beneficiario es necesario que el vehículo BMW esté inscrito en el programa de **Servicios de Asistencia 24 hrs. BMW** y proporcione el número de identificación vehicular (chasis/ serie) y placas del vehículo.

Los teléfonos de **Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW** son los siguientes:

Si se encuentra en la República Mexicana marque el **(01800) 00 269 00**

Si se encuentra en los Estados Unidos de América marque el **(800) 1 866 225 95 85**

El Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW tiene restricciones y obligaciones que usted como afiliado es muy importante que conozca, por lo que le sugerimos leer detenidamente lo que a continuación se le presenta. Cualquier duda sobre el mismo puede ser resuelta en los teléfonos de **Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW**.

Es requisito indispensable que el personal de **Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW** realice un inventario del vehículo y usted lo firme de conformidad antes de iniciar el traslado de su vehículo BMW.

***BMW Group Mexico** a través de Iké, una empresa de Asesoría Integral Profesional S.A. de C.V. proporciona los **Servicios de Asistencia 24 hrs. BMW** por lo que ésta última será responsable del cumplimiento de los servicios e información que provea.



Términos y condiciones generales del Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW.

1. A partir del momento en que el **Distribuidor Autorizado BMW** de la República Mexicana factura el vehículo nuevo, éste goza de los beneficios del **Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW** por un periodo de **tres años calendario**.
2. El **Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW** comienza con su llamada telefónica y antes de iniciar cualquier acción, el afiliado deberá proporcionar los siguientes datos:
 - a) Nombre completo.
 - b) Número telefónico donde podrá ser contactado el afiliado o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
 - c) Número de identificación vehicular (chasis / serie).
 - d) Número de placas.
 - e) Lugar donde ocurrió el imprevisto.
 - f) Descripción de lo ocurrido.
 - g) Si es familiar del afiliado, indicar el parentesco.
 - h) Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización del siniestro o afiliado, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto.

El afiliado y/o los ocupantes se abstendrán de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké.

El equipo médico de Iké tendrá libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del afiliado para conocer su situación, si tal acceso les es negado, Iké no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.



3. Todos los **Servicios de Asistencia 24 hrs. BMW** se ofrecen dentro de la República Mexicana y en los Estados Unidos de América únicamente se ofrece el **Servicio de Asistencia Vial**.
4. Es requisito indispensable que el afiliado verifique que se registre correctamente el inventario de su vehículo y lo firme de conformidad antes que inicie el traslado de su vehículo BMW.
5. Cualquier daño que sufra el vehículo durante el traslado y la ejecución de alguno de los **Servicios de Asistencia 24 hrs. BMW**, estará cubierto por una póliza de seguro y el vehículo será reparado únicamente en talleres de Servicio BMW Autorizados. Si ese fuera el caso, el afiliado estará obligado a ceder en favor de Iké los derechos que le asistan para que éste pueda reclamar al tercero que ocasionó el perjuicio y entregará una copia fotostática de la póliza del seguro de su vehículo
6. El **Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW** no será otorgado en caso de que:
 - El vehículo inscrito sea un taxi, vehículo arrendado o cualquier vehículo asignado al transporte público.
 - Se presente mala fe del afiliado y/o los ocupantes.
 - La solicitud de asistencia tenga como origen fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
 - La solicitud de asistencia tenga como origen hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
 - La solicitud de asistencia tenga como origen hechos y actos de fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
 - La solicitud de asistencia sea derivada de la energía nuclear radioactiva.
 - La solicitud de asistencia tenga como origen la participación en prácticas deportivas o competencias.
 - La solicitud de asistencia en viajes cuya duración sea superior a 60 días.
 - Accidente automovilístico.



Asistencia Vial.

(Servicios de uso ilimitado).

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Auxilio vial.	Averías menores del vehículo: cambio de neumáticos, paso de corriente y suministro de gasolina.	<ul style="list-style-type: none">• El cambio de neumático no aplica para vehículos con neumáticos Run Flat.• El suministro de gasolina es hasta 5lt. y correrá por cuenta del afiliado.• El paso de corriente y suministro de gasolina no dan derecho a grúa.
Transporte del vehículo en caso de avería.	Avería del vehículo que le imposibilite circular.	<ul style="list-style-type: none">• Se trasladará al Distribuidor Autorizado BMW más cercano al lugar del incidente si las condiciones lo permiten.• Es requisito indispensable que el personal de Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW realice un inventario del vehículo y usted lo firme de conformidad antes de que inicie el servicio de arrastre de su BMW.• No se trasladarán vehículos cuya avería sea consecuencia de un siniestro y ésta sea visible.• El traslado del vehículo del Distribuidor al domicilio del afiliado no está incluido.
Referencias de Distribuidores Autorizados BMW.	A solicitud del afiliado.	<ul style="list-style-type: none">• Sólo se proporcionan referencias de Distribuidores Autorizados BMW.
Transmisión de mensajes urgentes.	Comunicación urgente.	<ul style="list-style-type: none">• Sólo se transmitirán los mensajes relacionados a los servicios que se proporcionan en el Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW; no se realizarán conferencias.

Asistencia en Viaje.

(Servicios con un límite de 2 eventos por año y a partir de los 75 Km. de distancia del domicilio de residencia permanente del afiliado).

Servicios	Requisito	Monto Máximo	Tipo de Transporte	Términos y Condiciones
Gastos de hospedaje por avería o robo total del vehículo.	Avería que requiera que el vehículo permanezca más de 8 hrs. en el taller o en caso de robo total del vehículo.	\$ 5,000 MXP por evento.		<ul style="list-style-type: none"> El vehículo deberá estar siendo reparado en un Distribuidor Autorizado BMW. En caso de robo total, el afiliado deberá presentar el acta de robo ante las autoridades. El afiliado podrá elegir un hotel en la localidad en que se haya presentado la avería o el robo con un costo por noche entre \$1,200 y 1,500 MXP.
Renta de vehículo sustituto.	Avería que requiera que el vehículo permanezca más de 36 hrs. en el taller o en caso de robo total del vehículo.	\$ 4,000 MXP en vehículo y \$5,000 MXP en Series X por evento.		<ul style="list-style-type: none"> Que exista en la localidad una compañía arrendadora de vehículos. Se cubrirá la renta de un vehículo de características similares al del afiliado (sujeto a disponibilidad). Cumplir con los requisitos de la compañía arrendadora de vehículos. Será obligación del afiliado la devolución del vehículo en la localidad donde le fue entregado. En caso de robo total, el afiliado deberá presentar el acta de robo ante las autoridades.

Asistencia en Viaje.

(Servicios con un límite de 2 eventos por año y a partir de los 75 Km. de distancia del domicilio de residencia permanente del afiliado).

Servicios	Requisito	Monto Máximo	Tipo de Transporte	Términos y Condiciones
Gastos de transportación al destino previsto.	Avería o robo total del vehículo.		Boleto de avión (clase premier) o autobús (1ra clase) para los ocupantes del vehículo.	<ul style="list-style-type: none">• Transportación de los ocupantes del vehículo afiliado para continuar su viaje o regresar a su domicilio.• El servicio se limita a la capacidad máxima de pasajeros del vehículo.
Desplazamiento para recoger el vehículo reparado.	Avería que requiera que el vehículo permanezca más de 36 hrs. en el taller y el afiliado no pueda esperar a que el vehículo sea reparado.		Boleto de avión (clase económica) cuando el trayecto supere 400 Km. y el destino tenga las condiciones, de lo contrario se realizará en autobús (1ra clase).	<ul style="list-style-type: none">• Traslado del afiliado o un conductor que él designe para recoger el vehículo ya reparado y llevarlo a su domicilio o al lugar previsto en su viaje en territorio nacional.
Traslado del afiliado y ocupantes en caso de accidente.	Conductor con lesiones que lo imposibiliten conducir y ninguno de los ocupantes pueda hacerlo.			<ul style="list-style-type: none">• Asignación de un conductor por parte del Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW o traslado de uno asignado por cualquiera de los ocupantes, para devolver el vehículo desde el lugar donde se presentó el incidente hasta el domicilio de residencia permanente del afiliado o hasta el punto previsto en el viaje, dentro del territorio nacional.

Asistencia en Viaje.

(Servicios con un límite de 2 eventos por año y a partir de los 75 Km. de distancia del domicilio de residencia permanente del afiliado).

Servicios	Requisito	Monto Máximo	Tipo de Transporte	Términos y Condiciones
Traslado de un familiar al hospital por accidente.	Conductor que requiera más de 10 días de hospitalización.	\$5,000 MXP por concepto de hospedaje del familiar por evento.	Boleto de avión viaje redondo (clase económica).	<ul style="list-style-type: none">Familiar en primer grado.El pago del traslado y hospedaje para el familiar será a través de reembolso para el afiliado.
Regreso del conductor por convalecencia.	El conductor no puede hacer uso del vehículo para regresar.		Boleto de avión (clase económica).	<ul style="list-style-type: none">No se puede hacer uso de la unidad para el regreso.
Regreso de ocupantes por convalecencia.	Los ocupantes no pueden hacer uso del vehículo para regresar.		Boleto de avión viaje redondo (clase económica) para cada uno de los ocupantes.	<ul style="list-style-type: none">No se puede hacer uso de la unidad para el regreso.El servicio se limita a la capacidad máxima de pasajeros del vehículo.

Asistencia en los Estados Unidos de América.

(Servicios de uso ilimitado).

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Auxilio vial.	Averías menores del vehículo: cambio de neumáticos, paso de corriente y suministro de gasolina.	<ul style="list-style-type: none">• El cambio de llanta no aplica para vehículos con neumáticos Run Flat.• El suministro de gasolina es hasta 5lt y correrá por cuenta del afiliado.
Transporte del vehículo en caso de avería.	Avería del vehículo que le imposibilite circular.	<ul style="list-style-type: none">• Se trasladará al Distribuidor Autorizado BMW más cercano al lugar del incidente.• Es requisito indispensable que el personal de Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW realice un inventario del vehículo y usted lo firme de conformidad antes de que inicie el servicio de traslado de su vehículo BMW.• No se trasladarán vehículos cuya avería sea consecuencia de un siniestro y ésta sea visible.
Referencias de Distribuidores Autorizados BMW.	A solicitud del afiliado.	<ul style="list-style-type: none">• Sólo se proporcionan referencias de Distribuidores Autorizados BMW.
Transmisión de mensajes urgentes.	Comunicación urgente.	<ul style="list-style-type: none">• Sólo se transmitirán los mensajes relacionados a los servicios que se proporcionan en el Servicio de Asistencia 24 hrs. BMW; no se realizarán conferencias.



Asistencia Médica.
(Servicios de uso ilimitado).

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Traslado médico terrestre en caso de accidente o enfermedad del afiliado y/u ocupantes.	<p>Afiliado y ocupantes del vehículo con lesiones.</p> <p>Afiliado y/u ocupantes que presenten enfermedad en su trayecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio disponible exclusivamente dentro de la República Mexicana. • Traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario más cercano elegido por el afiliado. • El médico tratante y el médico de Iké deberán determinar si el traslado es necesario y si no conlleva ningún riesgo para el afiliado y/o los acompañantes.
Traslado médico terrestre desde el domicilio del afiliado.	Solicitud expresa por el afiliado.	<ul style="list-style-type: none"> • El costo de este servicio será cubierto por el afiliado con costo preferencial.
Referencias médicas.	A solicitud del afiliado.	<ul style="list-style-type: none"> • Se proporcionarán referencias de médicos, clínicas y hospitales en la República Mexicana y los Estados Unidos de América. • Gastos por consulta y/o tratamiento correrán por cuenta del afiliado.



Asistencia Psicológica.
(Servicios de uso ilimitado).

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Orientación psicológica telefónica.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación confidencial y anónima para apoyo en problemáticas comunes como tristeza, baja autoestima, adicciones, pérdidas, apoyo emocional, violencia, etc. a través de un psicólogo especialista (24 hrs. los 365 días del año). • Derivado de la orientación no se emitirán diagnósticos, ni se recetarán medicamentos.
Entrega de medicamentos.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> • Estos servicios correrán por cuenta del afiliado. • Los servicios de psicología a domicilio se canalizan a consultorios especializados que brindan su servicio de manera independiente, por lo que ni BMW ni Iké se hacen responsables de las opiniones y conclusiones que otorguen tales profesionistas.
Referencias médicas.	A solicitud del afiliado.	<ul style="list-style-type: none"> • El afiliado cubrirá los costos de los medicamentos. • Se entregarán medicamentos únicamente con receta médica y estará sujeto a disponibilidad.



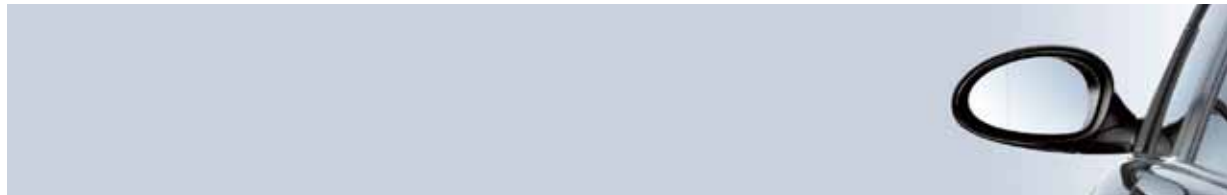
Asistencia Senior.
(Servicios de uso ilimitado).

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Orientación telefónica.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación de padecimientos y/o cuidados del adulto mayor. • Derivado de la orientación no se emitirán diagnósticos, ni se recetarán medicamentos. • Información relacionada con ferias del empleo, centros recreativos, programas y centros de atención, casas de retiro, escuelas de manualidades, salones de baile, obras de teatro, películas de estreno, clubes de la tercera edad, paquetes turísticos, centros de meditación, templos religiosos, etc.
Coordinación y seguimiento de citas con médicos especialistas.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> • Se coordinarán citas con médicos especialistas en cualquier parte de la República Mexicana con costo preferencial. • Se dará seguimiento a recordatorios de consultas, citas en laboratorios y entrega de resultados.
Entrega de medicamentos.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> • El afiliado cubrirá los costos de los medicamentos. • Se entregarán medicamentos únicamente con receta médica y sujeto a disponibilidad.
Localización de personas extraviadas.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que un adulto mayor se haya extraviado, se brindará orientación al afiliado a fin de dar el aviso correspondiente ante las autoridades competentes como son agencia de Ministerio Público y el Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes.
Asistencia legal.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de asesoría legal telefónica relacionados con el cobro y gestión de pensiones, obtención de la credencial del INAPAM, trámites testamentarios, jubilación y pérdida de documentos.

Asistencia Senior.

(Servicios de uso ilimitado).

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Servicios a domicilio.	Afiliado y familiares lo soliciten.	<ul style="list-style-type: none">• Estos servicios son con cargo al afiliado:<ul style="list-style-type: none">- Traslado médico terrestre (ambulancia).- Médicos generales, geriatras e internistas (sujeto a disponibilidad).- Damas o varones de compañía, cuidadores, enfermera(o).- Taxi seguro.• Los servicios a domicilio son prestados de manera independiente, por lo que ni BMW ni Iké se hacen responsables de las opiniones y conclusiones que otorguen tales profesionistas.



Asistencia Legal.
(Servicios de uso ilimitado).

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Asistencia Legal.	Defensa y/o asesoría por la comisión de delitos culposos derivados de accidentes automovilísticos.	<ul style="list-style-type: none">• El servicio se presta desde el lugar de los hechos hasta la sentencia definitiva en cualquier proceso judicial y/o administrativa en materia de responsabilidad penal.• Trámite y pago de fianza para obtener la libertad caucional. El afiliado reintegrará el importe total cuando se realice la devolución por parte de la autoridad.• Cuando por causas imputables a su persona no sea posible la recuperación de la caución depositada, el afiliado se obliga a reintegrar el importe de la misma a Iké, en el momento en que se requiera. Se entenderá por causa imputable al afiliado, cuando no asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad, incurriendo en desacato o negligencia. En tal caso, Iké quedará exenta de otorgar por segunda vez una fianza o caución para garantizar su libertad.• El afiliado deberá comunicar a Iké tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones, requerimientos, etc. relacionados con cualquier accidente de tránsito que hubiere sufrido ante el amparo de este servicio.• Peritajes para la defensa sin costo para el afiliado.• Trámites para recuperación en robo total o detención del vehículo.• No se cubren multas por infracciones al reglamento de tránsito y/o derechos de uso de piso (corralón).

Asistencia Legal.

Servicios	Requisito	Términos y Condiciones
Asistencia Legal.	Defensa y/o asesoría por la comisión de delitos culposos derivados de accidentes automovilísticos.	<ul style="list-style-type: none">• No se cubre responsabilidad civil, ni el pago de daños causados a terceros, tanto en sus personas como en sus bienes, indemnizaciones y garantías civiles que se llegaran a generar a su cargo.• La asistencia legal no será otorgada cuando:<ul style="list-style-type: none">- No se proporcione información veraz y oportuna que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente un asunto.- No asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad correspondiente por causas injustificadas.- No atienda la asesoría y recomendaciones realizadas por el abogado de Iké para su defensa o realice arreglos personales sin consultar previamente al profesionalista mencionado.- Se designe a un abogado distinto a los proporcionados por Iké y que por ese motivo ésta pierda el control del asunto.