

## SEGURO DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Al viajar por **Autopista Urbana Norte**, adicional al beneficio de ahorrar tiempo, con el Seguro de Protección al Usuario estas protegido ante algún siniestro que puedas sufrir durante tu trayecto con las condiciones y en las circunstancias que se explican más adelante.

### ¿Cuál es la cobertura del seguro de peaje?

Cuando es responsabilidad del usuario, éste deberá hacerse responsable de cubrir los gastos que resulten mediante su seguro, o bien, en efectivo.

En caso de que el daño sea responsabilidad de **Autopista Urbana Norte**, nuestro seguro ampara:

- Los daños causados a tu vehículo
- Gastos médicos a todos los ocupantes del vehículo
- Indemnización por fallecimiento de acuerdo a lo establecido en la ley.
- Daños a la autopista

Exclusiones principales:

- Conducir en estado de ebriedad
- Conducir con exceso de Velocidad
- Conducir bajo influencia de drogas
- Casos fortuitos como fenómenos naturales
- Evasiones (accesos de vehículos automotores no permitidos o sin pago de peaje)
- Daños por vandalismo
- Daños en parabrisas, (aplica solo en casos de trabajos de mantenimiento mayor, conservación y golpes por barreras en accesos de la concesión por fallas de sistema).
- Ponchadura de neumático

Es importante informarte que, por tratarse de un seguro de responsabilidad civil contratado por el Viaducto Bicentenario, en caso de que el siniestro sea ocasionado por causas no atribuibles al Viaducto Bicentenario, no se cubrirán los daños que sufra tu vehículo y deberás pagar el total de los daños ocasionados a la infraestructura y a los involucrados mediante tu seguro, o bien, en efectivo.

### ¿Cuál es el procedimiento para hacer efectivo el seguro en caso de siniestro?

Reportar el siniestro al personal de **Autopista Urbana Norte** que se encuentre en la vía y/o a través de la línea de emergencia **(55) 1328-2361**, en donde deberás proporcionar la siguiente información:

- Ubicación, número de km. aproximado en el que ocurrió el siniestro, así como alguna referencia del lugar y horario en que ocurrió
- Marca, modelo, color y placas de tu vehículo

- Indicar si hay otros vehículos afectados
- Indicar si hay lesionados

Deberás esperar al personal de Auxilio Vial, quien te brindará el apoyo requerido en el proceso; se solicita no realizar arreglos personales o acuerdos, espera siempre la llegada del ajustador (cuando aplique).

### **¿Qué documentación se requiere para que aplique el seguro de peaje?**

- Acreditar pago por acceso a la vía a través de TAG
- Licencia de conducir vigente
- Tarjeta de circulación vigente
- Declaración de accidente
- Conservar en su caso, el dictamen que entrega el ajustador

Para la procedencia de la reclamación, ésta deberá realizarse en el momento en el que ocurra; y considerando que la autopista no cuenta con acotamiento, te recomendamos por tu seguridad, seguir las sugerencias que se indican en la siguiente sección. Cualquier reclamación reportada de forma extemporánea, será sometida a investigación y no se garantiza el pago, si se dictamina que el pago de daños es procedente, se tiene opción de programar citas en días y horarios establecidos.

Deberás llenar los formatos que sean proporcionados durante la atención del ajustador de la aseguradora, los cuales son:

- Declaración del siniestro, la cual debe estar debidamente firmada por el usuario para cualquier aclaración posterior. (Reporte por evento)
- Pases médicos en caso de ser necesario (lesiones)

### **¿Qué hacer en caso de accidente?**

- Conserva la calma y no bajes de tu vehículo, de ser posible estaciona tu automóvil en zonas confinadas (cebreados), lugares que no obstruyan el paso libre de los vehículos, ni que te pongan en peligro, o bien en la salida más próxima.
- Enciende tus intermitentes.
- Llama al número emergencias al **(55)1328-2361** y reporta el siniestro o notifica al personal de la autopista en el enlace o salida más cercano.
- Espera al personal de Auxilio Vial y/o al ajustador en los lugares antes mencionados), y sigue sus instrucciones, ellos te brindarán todo el apoyo requerido en el proceso hasta su conclusión.

### **¿Cuál es la responsabilidad de Auxilio Vial?**

Recibir, registrar, canalizar y dar seguimiento a las llamadas de los usuarios que se comunican a través del número de emergencia **(55)1328-2361** donde pueden reportar cualquier incidencia ocurrida en la autopista y solicitar asistencia vial, una vez que el área tiene conocimiento del evento en cuestión, será la encargada de canalizar los servicios necesarios para la atención.

### **¿Se ofrece servicio de asistencia médica?**

Este servicio se otorga a los usuarios que así lo requieran dentro de **Autopista Urbana Norte**, para prestar estos servicios se cuenta con ambulancias operadas por Técnicos en Urgencias Médicas.

Es importante resaltar que, en caso de que en algún siniestro existan lesionados, serán atendidos sin excepción alguna.

Se realizará la valoración correspondiente y en el caso de que el siniestro sea atribuible a **Autopista Urbana Norte** se te entregará un pase médico para la atención y seguimiento.

Si como resultado de un evento atribuible a **Autopista Urbana Norte** resultara la necesidad de hospitalización o atención médica del usuario, se ocuparán los hospitales con los que se tiene convenio con nuestra aseguradora.

En caso de que los usuarios requieran atención médica urgente, serán trasladados al hospital más cercano que le pueda brindar la valoración y cuidados médicos correspondientes.

### **¿Qué servicio ofrece Auxilio Vial?**

El servicio de auxilio vial se presta de manera **gratuita** en los horarios de servicio de la autopista los **365 días del año** marcando al número de emergencias **(55)1328-2361**.

Los servicios de asistencia vial que se brindan son:

1. Agua para radiador
2. Apoyo con gasolina (únicamente 3 litros por vehículo como máximo, lo necesario para salir de la vía).
3. Paso de corriente eléctrica
4. Cambio de neumático
5. Suministro de aire para neumáticos
6. Abanderamiento (señalización)
7. Grúa gratuita (Esta solo aplica a la salida más cercana de la autopista), en caso de siniestros ésta tendría costo, que determinará el proveedor de la maniobra.

Cuando pagas tu peaje, no solo pagas por el buen estado de las vías, sino que también garantizamos los servicios descritos anteriormente.

Para brindarte el mejor servicio, estamos a tu disposición en:

- **Teléfono:** (55) 5998-1830 lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.
- **Correo:** [atencionusuarios.vu@viasurbanas.com.mx](mailto:atencionusuarios.vu@viasurbanas.com.mx)
- **Twitter:** @ViasUrbanas
- **FaceBook:** ViasUrbanasOficial