



SERVICIOS AXUM, S.A.  
Correo: contacto@serviciosaxum.com  
Teléfono: +507 6959-1448

CONTRATO (TÉRMINOS Y CONDICIONES) ASISTENCIA VIAL PARA MOTOCICLETAS

|                 |  |                          |  |
|-----------------|--|--------------------------|--|
| N.º de contrato |  | Plan contratado          |  |
| Cliente         |  | Cédula/Pasaporte         |  |
| Teléfono        |  | Placa                    |  |
| Marca / Modelo  |  | N.º de chasis            |  |
| Precio B/.      |  | Activación / Vencimiento |  |

SERVICIOS AXUM, S.A. - CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

AXUM presta asistencia vial 24 horas al día, 7 días a la semana, exclusivamente al Vehículo Registrado y conforme al plan contratado. La cobertura se activa una vez confirmado el pago y completado el registro de la motocicleta. No estarán cubiertas las averías, daños o condiciones preexistentes que se hayan manifestado o hayan sido conocidas por el Cliente antes de contratar el plan.

**1. VEHÍCULO CUBIERTO Y CONDUCTOR AUTORIZADO**  
La cobertura corresponde exclusivamente a la motocicleta afiliada, no al conductor. Puede solicitarla cualquier persona que esté conduciendo legítimamente el Vehículo Registrado, previa verificación de placa y datos. Se aceptan motocicletas de uso particular o comercial correctamente registradas en el plan. Las modificaciones no anulan automáticamente la cobertura; sin embargo, AXUM podrá abstenerse de intervenir cuando impidan realizar el trabajo de manera segura o técnicamente razonable. Si el servicio no se realiza efectivamente, la asistencia no se considerará consumida.

**2. QUÉ CUBRE EL PLAN**  
El plan cubre únicamente las asistencias expresamente indicadas en el catálogo contratado y hasta el número máximo de eventos señalado. Una asistencia se considera consumida cuando AXUM haya realizado efectivamente la intervención correspondiente. La sola solicitud, movilización o llegada del Técnico no consume la asistencia si el servicio cubierto no pudo ejecutarse. Los repuestos incluidos serán estándar, compatibles y sujetos a disponibilidad; no se incluyen piezas originales, especiales o de alto desempeño salvo indicación expresa. Las averías no enumeradas se cotizan por separado.

| N.º | ASISTENCIA                | ALCANCE INCLUIDO                                                                                                                                                                                                         | MÁX. | N.º                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ASISTENCIA                  | ALCANCE INCLUIDO                                                                                                                                                                                                                                   | MÁX. |
|-----|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | Llanta con válvula        | Reparación básica de pinchazo en vía. No incluye neumático nuevo ni daños que requieran reemplazo completo.                                                                                                              | 4    | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Traslado / remolque         | Traslado de la motocicleta por avería, accidente u otra causa solicitada, al taller elegido o residencia, sujeto a la cláusula 3.                                                                                                                  | 2    |
| 2   | Llanta con tubo/cámara    | AXUM desmonta la rueda, realiza o gestiona la reparación y regresa a instalarla. Incluye un (1) tubo/cámara estándar compatible durante la vigencia. Un segundo o cualquier tubo adicional corre por cuenta del Cliente. | 1    | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Agua en tanque              | Desahogo/drenaje del tanque por presencia de agua. No incluye reparaciones posteriores del sistema de combustible.                                                                                                                                 | 1    |
| 3   | Cadena partida            | Reparación de emergencia e incluye eslabón de unión ("perrito"). Si requiere cadena completa, la compra/reemplazo corre por cuenta del Cliente.                                                                          | 2    | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Limpieza de carburador      | Limpieza básica del carburador. No incluye reconstrucción, piezas internas especiales ni reparación mayor.                                                                                                                                         | 2    |
| 4   | Guaya/cable de clutch     | Suministro e instalación de guaya estándar compatible. No incluye sistemas especiales o piezas originales específicas.                                                                                                   | 1    | 17                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Manilla de clutch           | Suministro e instalación de manilla estándar compatible.                                                                                                                                                                                           | 1    |
| 5   | Guaya/cable de carburador | Suministro e instalación de cable estándar compatible.                                                                                                                                                                   | 1    | 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Taco del acelerador         | Suministro e instalación de taco estándar compatible.                                                                                                                                                                                              | 1    |
| 6   | Balineras                 | Suministro e instalación de balinera estándar compatible cuando la sustitución pueda realizarse como asistencia vial.                                                                                                    | 1    | 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tensor de cadena            | Suministro e instalación/ajuste de tensor estándar compatible.                                                                                                                                                                                     | 1    |
| 7   | Freno pegado / calíper    | Mantenimiento básico para liberar el calíper. No incluye reconstrucción del sistema, discos, bombas, mangueras ni reparación mayor.                                                                                      | 1    | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Forro cable de bujía        | Suministro e instalación de forro/capuchón estándar compatible.                                                                                                                                                                                    | 1    |
| 8   | Rescate sin gasolina      | AXUM transporta combustible hasta la motocicleta. El Cliente paga únicamente el combustible suministrado.                                                                                                                | 2    | 21                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Filtro de gasolina          | Suministro e instalación de filtro estándar compatible.                                                                                                                                                                                            | 1    |
| 9   | Paso de corriente         | Arranque asistido de batería. No incluye batería nueva, reparación del sistema de carga ni fallas eléctricas distintas.                                                                                                  | 2    | 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Fusible de batería          | Suministro e instalación de fusible estándar compatible. No incluye diagnóstico/reparación de la causa eléctrica que lo haya quemado.                                                                                                              | 1    |
| 10  | Bujía                     | Suministro e instalación de bujía estándar compatible.                                                                                                                                                                   | 1    | 23                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Gancho pata freno/parar     | Suministro e instalación de pieza estándar compatible cuando pueda sustituirse mediante asistencia vial básica.                                                                                                                                    | 1    |
| 11  | Bombillo                  | Suministro e instalación de bombillo estándar compatible. No aplica a faros/lámparas integradas, LED sellados o unidades especiales.                                                                                     | 1    | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Hechura de motor (overhaul) | Incluye únicamente la mano de obra para la reparación general (overhaul) del motor. Todos los repuestos, piezas, empaques, aceite, filtro y demás materiales o componentes requeridos para la reparación del motor serán costeados por el Cliente. | 1    |
| 12  | Pernos kit de arrastre    | Cambio de pernos partidos del kit de arrastre dentro del alcance de una reparación vial básica.                                                                                                                          | 2    | <b>Nota:</b><br>ASISTENCIA N.º 25: La hechura de motor (overhaul) aplica exclusivamente a clientes afiliados al Plan Premium y únicamente para motocicletas correspondientes a los años/modelos 2021 a 2027. La cobertura comprende solo la mano de obra; todos los repuestos, piezas, empaques, aceite, filtro y demás materiales necesarios para la reparación serán costeados por el Cliente. |                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |      |
| 13  | Piñón                     | Reemplazo con piñón estándar compatible cuando técnicamente proceda en vía. Piezas especiales/originales no incluidas.                                                                                                   | 1    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |      |

**3. TRASLADO / REMOLQUE**  
Cada traslado incluido cubre hasta veinte (20) km por evento, contados desde el punto donde se encuentre la motocicleta hasta el destino solicitado por el Cliente, dentro del Área de Cobertura. El destino podrá ser el taller que el Cliente elija o su residencia. Si la distancia excede 20 km, AXUM informará previamente el costo de los kilómetros adicionales y requerirá la aceptación del Cliente antes de continuar. El recorrido de AXUM para llegar hasta la motocicleta no forma parte de los 20 km incluidos. No se incluyen peajes, corredores, estacionamientos ni cargos especiales de acceso, que serán pagados por el Cliente. El traslado podrá utilizarse hasta dos (2) veces durante la vigencia.

**4. ÁREA DE COBERTURA**  
Comprende Panamá Centro y área metropolitana, Panamá Norte hasta Chilibre y Panamá Este hasta Pacora, inclusive. Panamá Oeste no está incluido actualmente. Fuera de esta zona AXUM podrá atender únicamente sujeto a disponibilidad operativa y al pago de un cargo adicional previamente informado y aceptado.

5. SOLICITUD Y AVERÍA REALMENTE ENCONTRADA

Si el Cliente solicita una asistencia incluida y al inspeccionar la motocicleta el Técnico determina que la falla real corresponde a otra avería, la asistencia originalmente solicitada no será descontada si no fue efectivamente realizada. Si la avería encontrada está cubierta y el Cliente dispone del beneficio, podrá aplicarse la asistencia correspondiente previa conformidad. Si no está cubierta, AXUM informará previamente el servicio requerido y su costo y solo procederá con autorización del Cliente. La visita no constituye diagnóstico mecánico integral ni mantenimiento preventivo.

6. CANCELACIÓN Y CLIENTE NO LOCALIZADO

El Cliente podrá cancelar una solicitud antes de que el servicio sea efectivamente prestado sin que se descuente la asistencia. Si AXUM llega al punto indicado y no encuentra al conductor o la motocicleta, intentará contactarlo y esperará hasta quince (15) minutos. Cumplido ese tiempo podrá retirarse. La primera incidencia no consumirá la asistencia. Ante cancelaciones reiteradas, ubicaciones incorrectas o ausencias imputables al Cliente después del desplazamiento de AXUM, podrá informarse previamente un cargo razonable de movilización para futuras solicitudes, sin descontar una asistencia no prestada.

7. SEGURIDAD

La seguridad del Cliente, Técnico y terceros prevalece sobre la atención inmediata. AXUM podrá posponer, suspender o abstenerse temporalmente de intervenir ante vías o lugares peligrosos, derrames, incendio, inundación, riesgo eléctrico, violencia, clima severo, acceso restringido u otra condición insegura, y podrá solicitar que la motocicleta sea ubicada o trasladada a un punto seguro. Si el servicio no se presta, la asistencia no se considerará consumida.

8. REPUESTOS INCLUIDOS Y EXCLUSIONES

Cuando el catálogo contemple un repuesto, AXUM suministrará una pieza estándar, nueva, compatible y disponible; no garantiza marca u origen específico. Si la motocicleta requiere pieza original, especial, modificada o no disponible, dicha pieza no está incluida. Cuando el repuesto estándar no esté disponible, AXUM informará las alternativas antes de cualquier sustitución con costo adicional. Ningún costo adicional por repuestos se aplicará sin conocimiento y aceptación del Cliente.

9. GARANTÍA DEL SERVICIO Y REPUESTOS

AXUM garantiza la correcta ejecución de las intervenciones y los repuestos suministrados conforme a la legislación aplicable. Cuando exista una deficiencia atribuible a una reparación realizada por AXUM, se atenderá el reclamo y, cuando legalmente corresponda, se prestará nuevamente el servicio satisfactoriamente y sin costo adicional, sin perjuicio de otros derechos legales. La garantía se limita al servicio y/o repuesto intervenido y no cubre fallas preexistentes, desgaste normal, componentes distintos, accidentes, mal uso, falta de mantenimiento, modificaciones posteriores o intervenciones de terceros, salvo responsabilidad legal aplicable.

10. RECOMENDACIÓN DE NO CIRCULAR

Si el Técnico considera que continuar conduciendo puede comprometer la seguridad o agravar la avería, podrá recomendar el traslado de la motocicleta. Si el conductor decide continuar contra esa recomendación, asumirá las consecuencias derivadas de su decisión, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan a AXUM por la intervención realizada.

11. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

La suscripción tiene vigencia de doce (12) meses desde la activación. Los eventos no utilizados caducan al vencimiento y no se acumulan, transfieren ni compensan. La renovación no es automática: requiere nuevo pago y aceptación de las condiciones del plan vigente.

12. PRECIO, PAGO, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

El precio se paga por adelantado y la activación requiere confirmación efectiva del pago. La falta de uso total o parcial, venta o desuso voluntario de la motocicleta o cambio de residencia fuera de cobertura no generan por sí solos devolución proporcional, sin perjuicio de los derechos de reembolso, resolución, garantía u otros que correspondan conforme a la legislación aplicable. Cualquier contracargo o reversión será evaluado según las circunstancias y no limitará los derechos legales de las partes.

13. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente deberá suministrar información veraz; identificar correctamente la motocicleta; indicar ubicación y avería con precisión; facilitar acceso seguro; asumir costos expresamente excluidos; mantener conducta respetuosa; y no ceder, revender, alterar o usar fraudulentamente el plan. AXUM podrá solicitar identificación, placa, ubicación, fotografías u otros datos razonablemente necesarios para verificar la solicitud.

14. TIEMPO DE RESPUESTA Y FUERZA MAYOR

AXUM opera 24/7 y procurará atender con la mayor prontitud posible, pero el tiempo informado es estimado y puede variar por tráfico, clima, ubicación, disponibilidad de técnicos/unidades, seguridad, restricciones de acceso, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control razonable. La demora por estas causas no convierte una asistencia no cubierta en cubierta ni amplía el catálogo contratado.

15. RESPONSABILIDAD

AXUM responde por la asistencia efectivamente realizada conforme a la legislación aplicable. No responde por fallas preexistentes o ajenas a la intervención, desgaste, falta de mantenimiento, actos de terceros ni componentes no intervenidos. La asistencia vial es una solución de emergencia y no sustituye una inspección o reparación integral en taller. Ninguna cláusula pretende excluir responsabilidades que legalmente no puedan limitarse.

16. TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

AXUM podrá suspender o terminar el plan por falta de pago o contracargo injustificado; información falsa o fraudulenta; uso para una motocicleta distinta; cesión/reventa no autorizada; solicitudes fraudulentas; o conducta abusiva, agresiva o amenazante hacia su personal. La terminación por incumplimiento no genera reembolso, salvo derecho legal irrenunciable.

17. DATOS PERSONALES, NOTIFICACIONES Y CAMBIOS

AXUM recopilará y tratará únicamente los datos razonablemente necesarios para contratar, administrar y prestar el servicio, verificar solicitudes, comunicarse con el Cliente, atender reclamos y cumplir obligaciones legales, conforme a la Ley 81 de 2019, su reglamentación y demás normativa aplicable. El Cliente podrá ejercer los derechos que legalmente le correspondan mediante los canales oficiales de AXUM. Los cambios futuros de planes, precios o condiciones no reducirán retroactivamente los beneficios adquiridos durante la vigencia.

18. LEY APLICABLE, RECLAMOS Y ACEPTACIÓN

Este Contrato se rige por las leyes de la República de Panamá. El Cliente podrá presentar consultas o reclamos mediante los canales oficiales de AXUM, sin limitar su derecho a acudir ante cualquier autoridad competente. Con su firma, pago y/o uso del servicio, según corresponda, el Cliente declara haber recibido o tenido acceso previo al contrato y conocer el plan, catálogo, límites, exclusiones, cobertura, vigencia y precio.

19. CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Declaro haber recibido o tenido acceso, antes de contratar, a una copia de estos Términos y Condiciones y a la información del plan seleccionado, incluyendo precio, asistencias incluidas, cantidades máximas, exclusiones, vigencia y Área de Cobertura; manifiesto haber tenido oportunidad de leerlos y acepto las condiciones aplicables, sin perjuicio de los derechos que me reconoce la legislación de la República de Panamá.

| CLIENTE | SERVICIOS AXUM, S.A. |
|---------|----------------------|
|         |                      |
| Firma   | Firma / sello        |
| Nombre  | Fecha                |

Conserve una copia de este contrato durante toda la vigencia del plan.