

Patrimonial Inbursa, S.A.

Av. Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, Del. Tlalpan, C.P. 14060, México, D.F., Teléfonos de atención en el Distrito Federal y su Área Metropolitana el 54-47-8010 y desde el interior de la República el 01-800-708-8700.

ÍNDICE

DEFINICIÓN	1
CAPÍTULO I. DAÑOS	1
SECCIÓN 1. COBERTURAS PARA PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES A LOS CONTENIDOS.	1
1.1 CONTENIDOS.	1
1.2 HURACÁN.	2
1.3 GASTOS EXTRAORDINARIOS.	3
1.4 EXCLUSIONES.	4
1.5 DEDUCIBLES	7
CAPÍTULO II. SERVICIOS	8
SECCIÓN 2. SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOGAR	8
2.1 COBERTURA.	8
CAPÍTULO III. LÍMITES DE SUMAS ASEGURADAS Y DEDUCIBLES	9
CAPÍTULO IV. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES	10
CLÁUSULA 1a. OTROS SEGUROS	10
CLÁUSULA 2a. AGRAVACIÓN DEL RIESGO	10
CLÁUSULA 3a. PRIMAS	10

CLÁUSULA 4a.	
FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE	11
CLÁUSULA 5a.	
PERITAJE	11
CLÁUSULA 6a.	
INDEMNIZACIÓN	12
CLÁUSULA 7a.	
LUGAR Y PAGO DE INDEMNIZACIÓN	13
CLÁUSULA 8a.	
INDEMNIZACIÓN POR MORA	13
CLÁUSULA 9a.	
DISMINUCIÓN DE SUMAASEGURADA	13
CLÁUSULA 10a.	
SALVAMENTO	13
CLÁUSULA 11a.	
SUBROGACIÓN DE DERECHOS	13
CLÁUSULA 12a.	
LÍMITE TERRITORIAL	14
CLÁUSULA 13a.	
PROCEDIMIENTO DE ALTAS Y BAJAS	14
CLÁUSULA 14a.	
PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA	14
CLÁUSULA 15a.	
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	15
CLÁUSULA 16a.	
MONEDA	15
CLÁUSULA 17a.	
COMUNICACIONES	15
CLÁUSULA 18a.	
COMPETENCIA	16
CLÁUSULA 19a.	
PRESCRIPCIÓN	16
CLÁUSULA 20a.	
DISMINUCIÓN DE TARIFAS REGISTRADAS	16
CLÁUSULA 21a.	
CAMBIOS	17
CLÁUSULA 22a.	
PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS EN CASO DE SINIESTRO	17
I) AVISO	17
II) MEDIDAS DE SALVAGUARDA O RECUPERACIÓN	
III) DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL	17
ASEGURADO DEBE RENDIR A LA COMPAÑÍA	18
IV) DERECHO DE LA COMPAÑÍA	18
V) INDEMNIZACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	19

VI) MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO	19
CLÁUSULA 23a. FACULTAD DE DESIGNACIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS	19
CLÁUSULA 24a. RIESGOS EXCLUÍDOS	19
CLÁUSULA 25a. RELATIVA AL DERECHO DE LOS CONTRATANTES DE CONOCER LA COMISIÓN O COMPENSACIÓN DIRECTA QUE LE CORRESPONDA AL INTERMEDIARIO O PERSONA MORAL	21
ATENCIÓN SINIESTROS.	21
GLOSARIO DE ARTÍCULOS	23

DEFINICIÓN:

Siempre que se utilice dentro de estas Condiciones Generales el término definido a continuación, tendrá el significado que enseguida se le atribuye:

ASEGURADO: Se considerará como el Asegurado titular para efectos de esta póliza, al titular de la línea telefónica celular o a la persona que éste designe ante la Compañía, salvo que el usuario de la línea telefónica celular no sea el titular de la misma, caso en el cual el Asegurado será dicho usuario o la persona que éste designe ante la Compañía.

En caso de que no sea recibida por la Compañía notificación por escrito al respecto, se considerará como Asegurado al titular de la línea telefónica celular.

CAPITULO I. DAÑOS.**SECCIÓN 1. COBERTURAS PARA PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES A LOS CONTENIDOS.****DEFINICIÓN:**

Siempre que se utilice dentro de los puntos 1.1 y 1.2 de estas Condiciones Generales el término definido a continuación tendrá el significado que enseguida se atribuye:

CONTENIDOS: Se denominan contenidos a todos aquellos bienes propios y necesarios que forman parte del menaje de la casa-habitación del Asegurado siempre y cuando se encuentren en el interior de la misma, cuyo domicilio sea el que aparece en el certificado, el cual deberá coincidir con el del estado de cuenta de telefonía celular salvo que el Asegurado hubiere notificado otro a la Compañía. En caso de que en el mismo domicilio o predio exista más de una vivienda, sólo quedarán amparados los contenidos de aquella en donde habite el Asegurado.

1.1 CONTENIDOS.**COBERTURA**

Esta sección cubre con límite de la suma asegurada contratada según Capítulo III de estas Condiciones Generales denominado "Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles", cualquier pérdida o daño material ocasionado directamente a los contenidos que sean propiedad del

Asegurado o se encuentren bajo su responsabilidad, por los riesgos que a continuación se definen:

- Incendio.
- Rayo: se cubren los daños ocasionados por el impacto directo a los bienes asegurados.
- Explosión, ya sea que ésta ocurra dentro de la casa-habitación del Asegurado o fuera de ella y que dañe los contenidos.
- Huelguistas o personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines o alborotos populares; o por personas mal intencionadas durante la realización de tales actos o fuera de ellos; o bien, ocasionados por las medidas de represión de los mismos, tomadas por las autoridades
- Colisión de naves aéreas u objetos caídos de ellas.
- Colisión de vehículos.
- Humo, tizne u hollín.
- Caída de árboles o ramas que no sea por tala o poda.
- Caída de antenas parabólicas y de radio de uso no comercial.

1.2 HURACÁN.

COBERTURA

Esta sección cubre con límite de la suma asegurada contratada según Capítulo III de estas Condiciones Generales denominado "Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles", cualquier pérdida o daño material ocasionado directamente a los contenidos que sean propiedad del Asegurado o se encuentren bajo su responsabilidad, por los riesgos que a continuación se definen:

- Huracán o ciclón, granizo o vientos tempestuosos.
- Nevada.

Por Huracán o ciclón se entenderá:

Flujo de agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, de impacto directo sobre la superficie

marina o terrestre con velocidad periférica de vientos igual o mayor a 118 Kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por los organismos oficialmente autorizados para ese propósito.

Por Granizo se entenderá:

Precipitación helada que cae con fuerza en forma de granos de hielo. Bajo este concepto además se cubrirán los daños causados por la obstrucción en las bajadas de aguas pluviales a causa de acumulación de granizo.

Por Vientos Tempestuosos se entenderá:

Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical según la escala de Beaufort o superiores a 50 Kilómetros por hora.

Por Nevada se entenderá:

Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

1.3 GASTOS EXTRAORDINARIOS.

DEFINICIÓN

Se denominan gastos extraordinarios a todos los gastos realizados por concepto de renta de casa, departamento, casa de huéspedes u hotel, así como mudanza (y seguro de transporte durante la misma) del menaje de casa y su almacenaje, a consecuencia de algún riesgo amparado por esta póliza.

COBERTURA

Cuando a causa de un riesgo cubierto se ocasione un daño directo a los bienes asegurados, de tal forma que el inmueble que los contiene no se pudiese habitar, se amparan los gastos efectuados por el Asegurado, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, por concepto de renta de casa, departamento, casa de huéspedes u hotel; así como los gastos de mudanza (y seguro de transporte durante la misma) del menaje de casa y su almacenaje, es decir, la Compañía cubre los gastos con límite de la suma asegurada contratada para esta sección según Capítulo III de estas Condiciones Generales denominado "Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles", para que el Asegurado pueda continuar con el nivel económico de la vivienda que habitaba, justo antes de ocurrir el siniestro y durante el tiempo necesario, sin exceder de 4 (cuatro) meses para reparar o reponer los bienes dañados.

La protección que otorga esta cobertura cesará, cuando el Asegurado haya recibido el pago de la indemnización por el daño material sufrido por los bienes amparados en esta póliza, sin que ésta quede limitada por la fecha de terminación de la póliza.

Si el Asegurado es arrendatario del inmueble, la indemnización por este concepto corresponderá a la diferencia entre la nueva renta y la renta que pagaba hasta la fecha del siniestro.

1.4 EXCLUSIONES.

La Compañía no cubre en ningún caso:

- A) Bienes que se encuentren a la intemperie, o bien, que éstos se encuentren en inmuebles que carezcan de techos, de una o más de sus puertas o ventanas exteriores o que carezcan total o parcialmente de muros o techos.**
- B) Bienes que se encuentren debajo o sobre el agua.**
- C) Lingotes de oro y plata, alhajas y pedrerías que no estén montadas.**
- D) Objetos raros o de arte.**
- E) Planos, croquis, moldes o modelos, dibujos, patrones o manuscritos.**
- F) Máquinas, equipos o materiales utilizados para cualquier actividad económica, comercial o productiva, no relacionada con las actividades propias de una familia.**
- G) Aparatos o accesorios que se emplean para producir, transformar o utilizar corrientes eléctricas, cuando los daños sean causados por corrientes normales o sobrecorrientes en el sistema cualquiera que sea la causa, interna o externa.**

- H) Títulos, obligaciones o documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas y billetes de banco, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio.**
- I) Bienes de cualquier clase que se localicen en sótanos.**
- J) Bienes que formen parte de la instalación hidrosanitaria o eléctrica del inmueble.**
- K) En caso de huracán o ciclón, granizo o vientos tempestuosos, bienes que se encuentren dentro de edificios o construcciones que carezcan de alguno de sus techos, de uno o más de sus muros, puertas o ventanas exteriores, así como, en aquellos que presenten alguna falta de protección contra los elementos de la naturaleza.**
- L) Daños causados por vibraciones, terremotos, derrumbes o movimientos naturales del suelo, tales como hundimiento, desplazamiento y/o asentamientos normales sean éstos repentinos o no.**
- M) Daños por humedades subterráneas o freáticas.**
- N) Al interior del inmueble o sus contenidos por mojaduras o filtraciones de agua ocasionadas por deficiencias en la construcción o diseño de los techos y muros, así como por la falta de mantenimiento de los mismos, a consecuencia de lluvia, granizo o nieve, a menos que el inmueble sea destruido o dañado en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los riesgos amparados por esta cobertura, que causen aberturas o grietas a través de los cuales se haya introducido la lluvia, el granizo y/o la nieve.**

- O) Daños causados por falta o fallas en el suministro público de gas, agua, electricidad o por obstrucciones, deficiencias, insuficiencias, roturas o cualquier otra causa de los sistemas de drenaje y/ o desagüe públicos o privados o por falta de dichos sistemas.**
- P) Derrame de agua proveniente de equipos, aparatos o instalaciones hidráulicas y/o sanitarias del inmueble.**
- Q) Daños causados por rotura de la tubería.**
- R) Por humo, tizne u hollín que emane de chimeneas o aparatos domésticos, por falta de mantenimiento o cuando se encuentren dentro del inmueble del Asegurado y cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimenea al exterior.**
- S) Cuando las protecciones contra incendio estén en proceso de instalación o reparación.**
- T) Por derrame de tanques y tuberías que no se destinen exclusivamente al sistema de protección contra incendio.**
- U) Por derrame de las instalaciones contra incendio debido a desgaste por uso o deterioro.**
- V) Gastos erogados por mejoras, adaptaciones y mantenimiento de los bienes.**
- W) Robo con o sin violencia, pérdida y/o extravío.**
- X) Daños causados por el uso o deterioro gradual de los bienes.**
- Y) Marejada y acción natural de la marea.**
- Z) Daños causados por inundación.**

AA) Destrucción de los bienes por actos de autoridad judicial o administrativa legalmente reconocida con motivo de sus funciones, salvo en el caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.

AB) Daños causados a, o a consecuencia del uso, propiedades o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que éstos últimos estén destinados al empleo exclusivo dentro del inmueble del Asegurado y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.

AC) Expropiación, requisición, decomiso, incautación, o detención de los bienes por la autoridad judicial o administrativa legalmente reconocida con motivo de sus funciones.

AD) Esta póliza no surtirá efectos si el Contratante, el Asegurado y/o el Beneficiario fueren condenados mediante sentencia por cualquier delito vinculado con la producción, tenencia, tráfico, proselitismo y otros actos en materia de narcóticos, encubrimiento y/u operaciones con recursos de procedencia ilícita, terrorismo, financiamiento al terrorismo y/o delincuencia organizada en territorio nacional o en cualquier país del mundo con el que los Estados Unidos Mexicanos tengan firmado algún tratado internacional referente a lo establecido en el presente párrafo o bien sean mencionados en las listas OFAC (Office Foreign Assets Control) o cualquier otra lista de naturaleza similar.

1.5 DEDUCIBLES.

En cualquier reclamación para las coberturas de contenidos y huracán, el deducible a cargo del Asegurado será según Capítulo III de estas Condiciones Generales denominado "Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles", es decir, en cada reclamación se descontará el deducible de la indemnización a que tenga lugar.

CAPITULO II. SERVICIOS

SECCIÓN 2. SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOGAR.

2.1 COBERTURA

El Asegurado podrá solicitar vía telefónica al centro de atención de la Compañía, las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, el servicio para las reparaciones de emergencia de daños en las instalaciones del domicilio indicado en el estado de cuenta de telefonía celular o en el que el Asegurado haya señalado a la Compañía, en condiciones de uso doméstico adecuado, que no hayan sido causados con dolo, uso incorrecto o que sean consecuencia de catástrofes, fenómenos meteorológicos, manifestaciones o riñas o sobrecargas de alimentación eléctrica, con los siguientes servicios:

- **Instalación hidráulica (alimentaciones):** Fuga en tubería de alimentación a muebles sanitarios, fuga en muebles o accesorios de baño, colocación de hasta 2 (dos) grifos o válvulas de control para muebles, reemplazo de un calentador de similares características, retiro y colocación de hasta una motobomba, ajuste de accesorios y reempacado de válvulas.
- **Instalación sanitaria (descargas a drenajes):** Desazolve de muebles sanitarios, cespoles, coladeras y trituradores, fuga o rotura en tuberías de desagüe, destapar o desazolvar tuberías internas, reemplazo o colocación de hasta 2 (dos) muebles sanitarios.
- **Instalación eléctrica:** Restablecimiento de corriente y reparación de cortos circuitos, reemplazo de accesorios eléctricos dañados, colocación de hasta 2 (dos) lámparas de plafón o candiles hasta de 10 (diez) luces.
- **Intercomunicación interna (interfonos):** Reemplazo de hasta un botón de llamado, reparación de falsos contactos, reemplazo de fuente de poder y reemplazo de hasta una contrachapa eléctrica.
- **Cerrajería:** Reparaciones de las cerraduras de las puertas que den a la calle y/o que pongan en peligro la integridad física del domicilio.
- **Vidriería:** Reemplazo de cristales planos rotos que den al exterior del inmueble y cuyo rompimiento haya sido ocasionado

por accidente o robo. Quedan excluidos cancelos y ventanas con tratamientos termo-acústicos, de blindaje y vitrales.

- **Carpintería:** Reparaciones de puertas averiadas de acceso principal al inmueble por accidente o robo y que por la magnitud de la descompostura no sea posible cerrar o abrir.

Límite: Hasta un máximo de \$500.00 por servicio y 2 (dos) eventos por año.

La Compañía pondrá al alcance del Asegurado lo siguiente:

- A)** Suministro del recurso humano para la mano de obra, debidamente identificado y uniformado.
- B)** Transporte del mismo.
- C)** El equipo, la herramienta e insumos inherentes a las reparaciones tales como: gasolina, soldadura, cinta aislante, cinta teflón, pasta fundente, plomo, aceites o grasas y pegamentos.

EL REEMPLAZO NO IMPLICA EL SUMINISTRO DE LA(S) REFACCIÓN(ES) Y/O MATERIAL(ES) POR EL PRESTADOR DE SERVICIO. NO ESTARÁN CUBIERTOS LOS TRABAJOS DE RESANE QUE RESULTEN COMO CONSECUENCIA DE LAS REPARACIONES ANTES MENCIONADAS.

CAPITULO III. LÍMITES DE SUMAS ASEGURADAS Y DEDUCIBLES.

Los límites de las sumas aseguradas y los deducibles establecidos para cada una de las coberturas se desglosan a continuación:

Cobertura	Límite de Suma Asegurada hasta:	Deducible
Contenidos	\$ 100,000.00	\$ 1,000.00
Huracán	\$ 10,000.00	\$ 1,000.00
Gastos Extraordinarios	10% de la suma asegurada de la cobertura afectada (Contenidos o Huracán)	Sin Deducible
Servicios de Emergencia en el Hogar	*	Sin Deducible

* Conforme a los límites establecidos en las cláusulas correspondientes.

CAPITULO IV. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES

CLÁUSULA 1a. OTROS SEGUROS.

Si el Asegurado tiene otros seguros contratados sobre los mismos bienes contra el mismo riesgo y por el mismo interés los deberá declarar a la Compañía por escrito indicando el nombre de las Compañías Aseguradoras, así como las sumas aseguradas.

Si el Asegurado contrata otros seguros para obtener un provecho ilícito o no hace la declaración señalada en el párrafo anterior, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

CLÁUSULA 2a. AGRAVACIÓN DEL RIESGO.

Habiendo sido fijada la prima de acuerdo con las características del riesgo que constan en esta póliza, el asegurado deberá comunicar a la compañía las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante la vigencia de esta póliza, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que las conozca, si el asegurado omitiere el aviso o si él provocara una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la compañía en lo sucesivo (artículo 52 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

CLÁUSULA 3a. PRIMAS.

La forma de pago de primas es mensual. La prima de esta póliza vence el primer día de cada periodo de pago.

No obstante lo anterior, para efectuar el pago de la prima, el Contratante gozará de un término máximo de entre 3 (tres) y 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento de la prima correspondiente a cada periodo de pago. Dicho término se precisa en el certificado individual.

Si el Contratante no liquida la prima, dentro del término a que se refiere el párrafo anterior, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las 12:00 horas del último día de dicho término.

El Contratante estará obligado a pagar la prima con cargo a su estado de cuenta de telefonía celular, por lo que se entenderá que la prima está cobrada por la Compañía, solamente cuando el Contratante y/o Asegurado

tengan pagado el original del recibo oficial expedido por la compañía de telefonía celular.

La Compañía podrá reclamar de los asegurados el pago de la prima cuando el Contratante que obtuvo la póliza resulte insolvente.

La Compañía tendrá el derecho de compensar las primas sobre pólizas que se le adeuden, con la prestación debida al Beneficiario.

CLÁUSULA 4a. FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE.

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

a) Si el Asegurado, algún(os) Familiar(es) o el(los) Beneficiarios con el fin de hacerla incurrir en error disimula(n) o declara(n) inexactamente sobre hechos que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones.

b) Si con igual propósito no entrega(n) en tiempo a la Compañía la documentación de que trata la cláusula de estas condiciones generales denominada «Procedimientos y Medidas en caso de Siniestro».

c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, del Beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.

Se previene al solicitante que conforme a los Artículos 8°, 9°, 10° y 47° de la Ley sobre el Contrato de Seguro, debe declarar todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo a que se refiere estas Condiciones Generales tal y como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato, en la inteligencia que la omisión, falsedad o inexactitud en la declaración de algún hecho podría originar la pérdida del derecho del Asegurado o su(s) Beneficiario(s) en su caso, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.

CLÁUSULA 5a. PERITAJE.

En caso de desacuerdo entre el Asegurado y la Compañía respecto de la indemnización correspondiente, será sometida al dictamen de un perito nombrado por escrito de común acuerdo entre las partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un sólo perito, se designarán dos, uno por cada parte. Este nombramiento se hará dentro de los 10

(diez) días naturales siguientes a la fecha en que una de las partes hubiere sido requerida por escrito por su contraparte para que así lo hiciera.

Antes de comenzar con sus funciones correspondientes, ambos peritos nombrarán un tercero para el caso de que exista contradicción en sus dictámenes.

Si una de las partes se negare a nombrar su perito, o si no lo hiciera cuando sea requerida por la otra o si los peritos no se pusieran de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial competente la que a petición de cualquiera de las partes hará el nombramiento del perito que hiciera falta, del perito tercero o de ambos si así fuere necesario.

En caso de fallecimiento de una de las partes si fuere persona física o de su disolución en caso de persona moral, mientras se esté realizando el peritaje a que se refiere esta cláusula, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones de los peritos. En caso de que sea alguno de los peritos el que falleciere antes del dictamen, será designado otro según corresponda (las partes, los peritos o la autoridad judicial) para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que esta cláusula se refiere, no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, simplemente determinará la indemnización a la que ésta estuviere eventualmente obligada a cubrir, quedando a salvo los derechos para las partes de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

CLÁUSULA 6a. INDEMNIZACIÓN.

En caso de siniestro indemnizable, la Compañía fijará la indemnización tomando en cuenta el valor del interés asegurado en la fecha del siniestro, aplicando las deducciones correspondientes sin exceder de la suma asegurada contratada.

En caso de siniestro que afecte bienes, la Compañía en lugar de la indemnización a que se refiere el párrafo anterior, podrá optar por sustituirlos o repararlos o bien pagar en efectivo el valor real en la fecha del siniestro, aplicando las deducciones correspondientes, sin exceder de la suma asegurada.

Se entenderá por valor real, el valor de reposición de un bien asegurado de iguales características, menos la depreciación por uso, edad, desgaste, u obsolescencia correspondiente.

CLÁUSULA 7a. LUGAR Y PAGO DE INDEMNIZACIÓN.

En caso de que se determine que el siniestro es procedente, la Compañía efectuará el pago de la indemnización que corresponda en sus oficinas y dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha que haya recibido los documentos e información que le permitan determinar las circunstancias del siniestro y consecuentemente la procedencia o improcedencia de la reclamación en los términos de la Cláusula 22a. de estas Condiciones Generales denominada "Procedimientos y Medidas en Caso de Siniestro".

CLÁUSULA 8a. INDEMNIZACIÓN POR MORA.

Si la Compañía no cumple con las obligaciones asumidas en este contrato de seguro al hacerse exigibles legalmente, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo a lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

CLÁUSULA 9a. DISMINUCIÓN DE SUMA ASEGURADA.

Toda indemnización que la Compañía deba pagar en caso de siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada contratada en los términos del Capítulo III denominado "Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles" de estas Condiciones Generales sin derecho a reinstalación automática.

La indemnización efectuada por la Compañía no eximirá al Asegurado y/o Contratante de cubrir la prima pendiente de pago si la hubiere.

CLÁUSULA 10a. SALVAMENTO.

En caso de indemnización por pérdida y/o daños a bienes, el salvamento o cualquier recuperación pasarán a ser propiedad de la Compañía, por lo que se deberá entregar a ésta la documentación que acredite la propiedad de tales bienes, cediendo los derechos que se tengan sobre dicha propiedad; en caso contrario el valor de dicho salvamento se deducirá de la indemnización.

CLÁUSULA 11a. SUBROGACIÓN DE DERECHOS.

La Compañía se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro. Si la Compañía lo solicita, a costa

de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. La Compañía quedará liberada en todo o en parte de sus obligaciones si por hechos u omisiones del Asegurado éste le impide la subrogación.

En caso de que el daño fuere indemnizado solo en parte, el Asegurado y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el Asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

CLÁUSULA 12a. LÍMITE TERRITORIAL.

La presente póliza sólo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

CLÁUSULA 13a. PROCEDIMIENTO DE ALTAS Y BAJAS.

A) El Asegurado será dado de alta en el momento de la contratación de la línea, cuando éste dé su consentimiento expreso para pertenecer al programa y estará asegurado desde las 12:00 horas del día de la contratación de la línea y hasta el término de la vigencia de la póliza establecida en la Cláusula 14a. de estas Condiciones Generales denominada "Principio y Terminación de Vigencia".

El Asegurado podrá solicitar su alta posteriormente a la contratación de la línea, caso en el cual se le solicitarán los datos correspondientes, estando asegurado desde las 12:00 horas del segundo día siguiente a aquél en que solicitó su alta y hasta el término de la vigencia de la póliza establecida en la Cláusula 14a. de estas Condiciones Generales denominada "Principio y Terminación de Vigencia".

B) El Asegurado o Contratante podrá solicitar la baja del seguro, para lo cual únicamente deberá llenar la forma correspondiente para efectuar dicho trámite en la oficina de la Compañía más cercana a su domicilio, dejando así de realizarse el cargo del seguro en su próximo corte de facturación.

CLÁUSULA 14a. PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA.

La vigencia de esta póliza principia en la fecha establecida en la carátula de la póliza o certificado correspondiente, a las 12:00 horas del día y termina a las 12:00 horas del siguiente 1º de Enero, con renovación

automática anual. Respecto al primer periodo de vigencia del seguro, el Contratante pagará la parte proporcional de la prima que le corresponda, de acuerdo a la fecha en que se dio de alta. La Compañía se reserva el derecho de modificar la prima, previo aviso por escrito dado al Asegurado y/o Contratante con por lo menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación de acuerdo a la tarifa registrada en la fecha de dicha renovación.

En caso de que se expidan nuevos certificados individuales, éstos dejarán sin efectos los certificados individuales emitidos con anterioridad.

CLÁUSULA 15a. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

No obstante el término de vigencia del Contrato, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente, ya sea a solicitud del Contratante o Asegurado o bien a iniciativa de la Compañía. En cualquier caso, la Compañía tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiera estado en vigor y deberá devolver al Contratante la prima de tarifa neta del costo de adquisición por el tiempo de vigencia no corrido.

Cuando sea el Contratante o Asegurado quien lo dé por terminado, deberá hacerlo mediante notificación realizada por escrito a la Compañía, y cuando sea la Compañía quien lo dé por terminado, ésta lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 (quince) días naturales de recibida la notificación respectiva, debiendo hacer la devolución a que se refiere el párrafo anterior a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

CLÁUSULA 16a. MONEDA.

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar, serán liquidables en términos de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente en la fecha del pago.

CLÁUSULA 17a. COMUNICACIONES.

Cualquier declaración o comunicación relacionada con la presente póliza deberá efectuarse por escrito en el domicilio de la Compañía indicado en la carátula de la póliza o en el certificado correspondiente.

Asimismo, los requerimientos y comunicaciones que la Compañía deba hacer al Asegurado y/o Contratante o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca.

CLÁUSULA 18a. COMPETENCIA.

En caso de controversia, el quejoso podrá, a su elección, ocurrir a presentar su reclamación ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en sus oficinas centrales o en cualquiera de sus delegaciones o ante la Unidad Especializada de Atención al Público de la Compañía, en los términos de los artículos 50-Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, lo que deberá hacer dentro del término de 2 (dos) años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen, o en su caso, a partir de la negación de la Compañía de satisfacer sus pretensiones.

En caso de que el quejoso decida presentar su reclamación ante CONDUSEF y las partes no se sometan al arbitraje de la misma o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del quejoso para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la CONDUSEF, de conformidad con el artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

CLÁUSULA 19a. PRESCRIPCIÓN.

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen. Este plazo no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que esta Institución de Seguros haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización. Tratándose de terceros beneficiarios, se necesitará además que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

Es nulo el pacto que abrevie o extienda el plazo de prescripción a que se refiere el párrafo anterior.

Además de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, ésta se interrumpirá por el nombramiento de peritos con motivo de la realización del siniestro o por la presentación de la reclamación ante la CONDUSEF y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de esta Institución de Seguros.

CLÁUSULA 20a. DISMINUCIÓN DE LAS TARIFAS REGISTRADAS.

Si durante la vigencia de esta póliza disminuyeren las tarifas registradas,

a la terminación de tal vigencia, o antes si así lo solicita el Asegurado o Contratante, la Compañía le bonificará la diferencia entre la prima pactada y la prima modificada, desde la fecha de dicha disminución hasta el término del seguro.

CLÁUSULA 21a. CAMBIOS.

Las estipulaciones consignadas en esta póliza sólo podrán modificarse previo acuerdo entre el Asegurado o Contratante y la Compañía, haciéndose constar por escrito mediante endosos o cláusulas previamente registrados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, por tanto cualquier otra persona o agente no autorizada por la Compañía carece de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

En ejercicio del derecho que le confiere el artículo 65 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, el Asegurado y/o Contratante acepta que en caso de que se modifiquen las presentes Condiciones Generales, se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como consecuencia para la Compañía prestaciones más elevadas, el Contratante o el Asegurado en su caso, estarán obligados a cubrir el equivalente que corresponda.

CLÁUSULA 22a. PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS EN CASO DE SINIESTRO.

I) AVISO.- Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a alguna indemnización, conforme a este seguro, el Asegurado tendrá la obligación de comunicarlo vía telefónica u otro medio de comunicación en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto cese uno u otro. Asimismo dicha comunicación deberá ratificarse por escrito en los 5 (cinco) días hábiles siguientes a que se efectuó. La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiera importado el siniestro si la Compañía hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

II) MEDIDAS DE SALVAGUARDA O RECUPERACIÓN.- (Aplicable a la sección 1 de estas Condiciones Generales). Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta póliza, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño, si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Compañía y se atenderá a las que ésta le indique.

El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado, en los términos de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

III) DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL ASEGURADO DEBE RENDIR A LA COMPAÑÍA.- El Asegurado deberá comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Compañía tendrá el derecho de exigir toda clase de información y documentos sobre los hechos relacionados con el siniestro y con los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. El Asegurado deberá entregar a la Compañía, en forma enunciativa más no limitativa, los documentos y datos siguientes:

En todos los casos el Asegurado deberá presentar el recibo del servicio de telefonía celular pagado, correspondiente a la fecha del siniestro.

A) DISPOSICIONES PARA LA SECCIÓN 1 COBERTURAS PARA PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES A LOS CONTENIDOS.- El Asegurado deberá presentar a la Compañía la siguiente documentación:

- Un estado de los daños causados por el siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible, cuales fueron los bienes dañados así como el monto del daño correspondiente, teniendo en cuenta el valor de dichos bienes en el momento del siniestro.
- Notas de compraventa, facturas, certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
- Presupuesto o cotización de bienes similares a los afectados.
- Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los bienes.
- Todos los datos relacionados con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro y en su caso, copias certificadas de las actuaciones practicadas por el ministerio público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación, con motivo de la denuncia que deberá presentar el Asegurado acerca del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.
- Copia de la identificación del Asegurado.

IV) DERECHO DE LA COMPAÑÍA.- (Aplicable a la sección 1 de estas Condiciones Generales) La Compañía, en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien pagar en efectivo el valor real en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada según Capítulo III de estas

Condiciones Generales denominado "Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles".

Entendiéndose por valor real, el valor de reposición de un bien asegurado de iguales características, menos la depreciación por uso, edad, desgaste u obsolescencia correspondiente.

V) INDEMNIZACIÓN EN CASO DE SINIESTRO.- (Aplicable a la sección 1 de estas Condiciones Generales). La Compañía pagará íntegramente el importe de los daños ocasionados, considerando los deducibles hasta el monto de la suma asegurada sin exceder del valor real que tienen los bienes al acaecer el siniestro.

VI) MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO.- (Aplicable a la sección 1 de estas Condiciones Generales). En todo caso de siniestro que destruya o perjudique los bienes y mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, la Compañía podrá:

- a) Penetrar en los inmuebles en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión.
- b) Examinar, clasificar y valorizar los bienes donde quiera que se encuentren. En ningún caso la Compañía estará obligada a encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, ni el Asegurado tendrá derecho de hacer abandono de los mismos a la Compañía.

CLÁUSULA 23a. FACULTAD DE DESIGNACIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.

Será facultad de la Compañía contratar al prestador o prestadores de servicios que puedan otorgar el servicio derivado de la Sección 2 denominada Servicios de Emergencia en el Hogar.

CLÁUSULA 24a. RIESGOS EXCLUIDOS.

En ningún caso la Compañía será responsable por pérdidas o daños causados a consecuencia de:

- A) Hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no, invasión de enemigos extranjeros, guerra intestina, revolución, rebelión, insurrección,**

suspensión de garantías o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.

- B) Decomiso, incautación, o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.**
- C) Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.**
- D) Saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico o sísmico, que propicie que dichos saqueos se cometan en perjuicio del Asegurado.**
- E) Desaparición de bienes a consecuencia de robos ocurridos durante cualquier siniestro.**
- F) Terrorismo. Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta póliza:**

Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía.

Con base en lo anterior, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de

explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.

CLÁUSULA 25a. RELATIVA AL DERECHO DE LOS CONTRATANTES DE CONOCER LA COMISIÓN O COMPENSACIÓN DIRECTA QUE LE CORRESPONDA AL INTERMEDIARIO O PERSONA MORAL.

Durante la vigencia de la póliza, el contratante podrá solicitar por escrito a la institución le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato. La institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

PATRIMONIAL INBURSA, S.A.

ATENCIÓN SINIESTROS

1. ¿Qué hacer en una situación de emergencia del hogar?

En cualquier situación de emergencia en el hogar llame en primera instancia al *2272 (sin costo de tiempo aire) o vía telefónica a los siguientes teléfonos.

Ciudad de México 52 42 93 30
Interior de la República 01 800 2164 002 (lada sin costo)

Le comunicamos que cuando usted solicite el servicio de emergencia en el hogar tendrá que proporcionar el domicilio que aparece en el certificado, el cual deberá coincidir con el del estado de cuenta salvo que se hubiere

notificado otro a la Compañía, al mismo tiempo que se asignará una clave de autorización del servicio, misma con la que se identificará el prestador de servicios que acuda para atender su emergencia.

2. Para las coberturas de incendio de contenidos y gastos extraordinarios llame a los teléfonos:

5 325 04 63

5 325 04 36

5 325 04 32

3. Atención a Clientes (Información general del seguro y/o contrataciones).

- *300 Cobertura Nacional (sin costo de tiempo aire)
- Ciudad de México 5 447 8010
- Interior de la República 01 800 7088 700 (lada sin costo)

«Para cualquier consulta podrá contactarnos de lunes a domingo de 7:00 a 20:00 hrs. en los teléfonos: 54 47 8000 o Lada sin costo 01 800 909 0000.

En caso de que el resultado de la consulta solicitada no sea de su entera satisfacción, podrá contactar a la Unidad Especializada de Atención al Público a través de los siguientes medios:

-Vía telefónica: 52 38 0649 y 01 800 849 1000;

-Correo electrónico: uniesp@inbursa.com;

-Personalmente: En nuestras instalaciones ubicadas en Insurgentes Sur # 3500, Col. Peña Pobre, Delegación Tlalpan, C.P. 14060, de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs.»

También puedes ponerte en contacto con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con domicilio en Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México D.F. Teléfonos: 53 40 0999 y 01 800 999 8080, correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx, página en Internet: www.condusef.gob.mx.

Glosario de Artículos.

Marco Legal.

Los siguientes artículos pertenecen a la Ley sobre el Contrato de Seguros, a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vigentes por tanto son aplicables para efectos de estas Condiciones Generales.

Ley Sobre el Contrato de Seguro.

ARTÍCULO 8º.- *El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato.*

ARTÍCULO 9º.- *Si el contrato se celebra por un representante del asegurado, deberán declararse todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del representante y del representado.*

ARTÍCULO 10.- *Cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proponente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero asegurado o de su intermediario.*

ARTÍCULO 25.- *Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.*

ARTÍCULO 47.- *Cualquiera omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 8o, 9o y 10 de la presente ley, facultará a la empresa aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no haya influido en la realización del siniestro.*

ARTÍCULO 52.- *El asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo*

ARTÍCULO 65.- *Si durante el plazo del seguro se modifican las condiciones generales en contratos del mismo género, el asegurado tendrá derecho a que se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como*

consecuencia para la empresa prestaciones más elevadas, el contratante estará obligado a cubrir el equivalente que corresponda.

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

ARTÍCULO 202.- *Las Instituciones de Seguros sólo podrán ofrecer al público los servicios relacionados con las operaciones que esta Ley les autoriza, mediante productos de seguros que cumplan con lo señalado en los artículos 200 y 201 de esta Ley.*

En el caso de los productos de seguros que se ofrezcan al público en general y que se formalicen mediante contratos de adhesión, entendidos como tales aquellos elaborados unilateralmente en formatos por una Institución de Seguros y en los que se establezcan los términos y condiciones aplicables a la contratación de un seguro, así como los modelos de cláusulas elaborados para ser incorporados mediante endosos adicionales a esos contratos, además de cumplir con lo señalado en el primer párrafo de este artículo, deberán registrarse de manera previa ante la Comisión en los términos del artículo 203 de este ordenamiento. Lo señalado en este párrafo será también aplicable a los productos de seguros que, sin formalizarse mediante contratos de adhesión, se refieran a los seguros de grupo o seguros colectivos de las operaciones señaladas en las fracciones I y II del artículo 25 de esta Ley, y a los seguros de caución previstos en el inciso g), fracción III, del propio artículo 25 del presente ordenamiento.

Las Instituciones de Seguros deberán consignar en la documentación contractual de los productos de seguros a que se refiere el párrafo anterior, que el producto que ofrece al público se encuentra bajo registro ante la Comisión, en la forma y términos que ésta determine mediante disposiciones de carácter general.

El contrato o cláusula incorporada al mismo, celebrado por una Institución de Seguros sin el registro a que se refiere el presente artículo, es anulable, pero la acción sólo podrá ser ejercida por el contratante, asegurado o beneficiario o por sus causahabientes contra la Institución de Seguros y nunca por ésta contra aquéllos.

ARTÍCULO 214.- *La celebración de las operaciones y la prestación de servicios de las Instituciones, se podrán pactar mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:*

I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;

II. Los medios de identificación del usuario, así como las responsabilidades correspondientes a su uso, tanto para las Instituciones como para los usuarios;

III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificaciones o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate, incluyendo los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso, y

IV. Los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las disposiciones de carácter general que, en su caso, emita la Comisión.

ARTÍCULO 276.- *Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:*

I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México

en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso

del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;*
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y*
- c) La obligación principal.*

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.

ARTÍCULO 277.- *En materia jurisdiccional para el cumplimiento de la sentencia ejecutoriada que se dicte en el procedimiento, el Juez de los autos requerirá a la Institución de Seguros, si hubiere sido condenada, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado las prestaciones a que hubiere sido condenada y en caso de omitir la comprobación, el Juez ordene al intermediario del mercado de valores o a la Institución de Seguros que, sin responsabilidad para la institución depositaria y sin requerir el consentimiento de la Institución de Seguros, efectúe el remate de valores propiedad de la Institución de Seguros, o, tratándose de instituciones para el depósito de valores a que se refiere la Ley del Mercado de Valores, transfiera los valores a un intermediario del mercado de valores para que éste efectúe dicho remate.*

En los contratos que celebren las Instituciones de Seguros para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, deberá establecerse la obligación del intermediario del mercado de valores o de la institución depositaria de dar cumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior.

Tratándose de los contratos que celebren las Instituciones de Seguros con instituciones depositarias de valores, deberá preverse el intermediario del mercado de valores al que la institución depositaria deberá transferir los valores para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior y con el que la Institución de Seguros deberá tener celebrado un contrato

en el que se establezca la obligación de rematar valores para dar cumplimiento a lo previsto en este artículo.

Los intermediarios del mercado de valores y las instituciones depositarias de los valores con los que las Instituciones de Seguros tengan celebrados contratos para la administración, intermediación, depósito o custodia de títulos o valores que formen parte de su activo, quedarán sujetos, en cuanto a lo señalado en el presente artículo, a lo dispuesto en esta Ley y a las demás disposiciones aplicables.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.

Ley De Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

ARTÍCULO 50 Bis.- *Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:*

- I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;*
- II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;*
- III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;*
- IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y*
- V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional*

establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.

ARTÍCULO 68.- *La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:*

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en

caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la

controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

- VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de*

escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

- IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y*
- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.*

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se

desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

- XI. *Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.*

Código Civil Federal.

Artículo 1803.- *El consentimiento puede ser expreso o tácito, para ello se estará a lo siguiente:*

- I. *Sera expreso cuando la voluntad se manifiesta verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos, y*
- II. *El tácito resultara de hechos o de actos que lo presupongan o que autoricen a presumirlo, excepto en los casos en que por ley o por convenio la voluntad deba manifestarse expresamente.*

Artículo 1811.- *La propuesta y aceptación hechas por telégrafo producen efectos si los contratantes con anterioridad habían estipulado por escrito esta manera de contratar, y si los originales de los respectivos telegramas contienen las firmas de los contratantes y los signos convencionales establecidos entre ellos.*

Tratándose de la propuesta y aceptación hechas a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología no se requerirá de estipulación previa entre los contratantes para que produzca efectos.

«En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, con el número CNSF-S0006-0718-2005 de fecha 2 de Marzo de 2006 ».