

**Patrimonial Inbursa, S.A.**

Av. Insurgentes Sur No. 3500, Col. Peña Pobre, C.P. 14060, Ciudad de México, Teléfonos de atención en la Ciudad de México y su Área Metropolitana el 54-47-8000 y desde el interior de la República el 01-800-4624-636.

**ÍNDICE**

DEFINICIONES.	1
CAPÍTULO I. COBERTURAS DE DAÑOS.	2
SECCIÓN 1. PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES A LOS CONTENIDOS.	2
DEFINICIÓN.	2
1.1 CONTENIDOS.	2
1.2 HURACÁN.	3
1.3 GASTOS EXTRAORDINARIOS.	4
1.4 EXCLUSIONES.	5
1.5 DEDUCIBLES.	8
1.6 CLÁUSULA DE INTEGRACIÓN DE RECLAMACIONES POR HURACÁN.	8
SECCIÓN 2. RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR.	9
2.1 PERSONAS ASEGURADAS.	9
2.2 COBERTURA.	9
2.3 ALCANCE DE LA COBERTURA.	10
2.4 BENEFICIARIO(S).	10
2.5 EXCLUSIONES.	10
CAPÍTULO II. COBERTURAS POR FALLECIMIENTO.	13
DEFINICIONES.	13
SECCIÓN 3. COBERTURAS.	16
3.1 COBERTURA DE APOYO PARA GASTOS FUNERARIOS DEL ASEGURADO TITULAR.	16
3.1.2 PERÍODO DE ESPERA.	16
3.1.3 EXCLUSIÓN.	17
3.2. PAGO DE LA SUMA ASEGURADA POR MUERTE ACCIDENTAL.	17
3.2.1 EXCLUSIONES.	17
CAPÍTULO III. COBERTURA DE GASTOS MÉDICOS.	18
SECCIÓN 4. AMBULANCIA (EMERGENCIA MÉDICA).	18

4.1 CARACTERÍSTICAS.	18
4.2 DEDUCIBLE.	18
4.3 LÍMITES.	18
4.4 EXCLUSIONES.	18
CAPÍTULO IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.	19
SECCIÓN 5. ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN EL HOGAR.	19
5.1 TERRITORIALIDAD.	19
5.2 CARACTERÍSTICAS.	19
5.3 DEDUCIBLE.	22
5.4 LÍMITES.	23
5.5 EXCLUSIONES.	23
SECCIÓN 6. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.	24
6.1 TERRITORIALIDAD.	24
6.2 CARACTERÍSTICAS.	24
6.3 DEDUCIBLE.	24
6.4 LÍMITES.	24
SECCIÓN 7. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA.	25
7.1 TERRITORIALIDAD	24
7.2 CARACTERÍSTICAS.	25
7.3 DEDUCIBLE.	25
7.4 LÍMITES.	25
SECCIÓN 8. ASISTENCIA NUTRICIONAL.	25
8.1 TERRITORIALIDAD.	25
8.2 CARACTERÍSTICAS.	25
8.3 DEDUCIBLE.	26
8.4 LÍMITES.	26
8.5 OBLIGACIONES DEL ASEGURADO TITULAR.	26
8.6 EXCLUSIÓN.	26
SECCIÓN 9. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO TITULAR Y/O FAMILIAR(ES) AFECTADO(S) APLICABLES A LAS SECCIONES 4, 5, 6 Y 7.	26
SOLICITUD DE ASISTENCIA.	26
CAPÍTULO V. LÍMITES DE SUMAS ASEGURADAS Y DEDUCIBLES.	27
CAPÍTULO VI. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES.	28
CLÁUSULA 1a. OTROS SEGUROS.	28
CLÁUSULA 2a. AGRAVACIÓN DEL RIESGO.	28
CLÁUSULA 3a. PRIMAS.	28
CLÁUSULA 4a. REHABILITACIÓN.	29
CLÁUSULA 5a. FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE.	29
CLÁUSULA 6a. PERITAJE.	30

CLÁUSULA 7a. INDEMNIZACIÓN.	31
CLÁUSULA 8a. LUGAR Y PAGO DE INDEMNIZACIÓN.	31
CLÁUSULA 9a. INTERÉS MORATORIO.	32
CLÁUSULA 10a. DISMINUCIÓN DE SUMA ASEGURADA.	32
CLÁUSULA 11a. SALVAMENTO.	32
CLÁUSULA 12a. SUBROGACIÓN DE DERECHOS.	32
CLÁUSULA 13a. LÍMITE TERRITORIAL.	33
CLÁUSULA 14a. PROCEDIMIENTO DE ALTAS.	33
CLÁUSULA 15a. PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA.	33
CLÁUSULA 16a. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.	34
CLÁUSULA 17a. MONEDA.	35
CLÁUSULA 18a. COMUNICACIONES.	35
CLÁUSULA 19a. COMPETENCIA.	35
CLÁUSULA 20a. PRESCRIPCIÓN.	36
CLÁUSULA 21a. CAMBIOS.	36
CLÁUSULA 22a. PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS EN CASO DE SINIESTRO.	37
I) AVISO.	37
II) MEDIDAS DE SALVAGUARDA O RECUPERACIÓN.	37
III) DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL ASEGURADO AFECTADO Y/O EL (LOS) BENEFICIARIO(S) DEBE(N) RENDIR A LA COMPAÑÍA.	37
A) DISPOSICIONES PARA LA SECCIÓN 1 PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES A LOS CONTENIDOS.	38
B) DISPOSICIONES PARA LA SECCIÓN 2 RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR.	38
C) DISPOSICIONES PARA EL CAPÍTULO II COBERTURAS POR FALLECIMIENTO.	40
IV) DERECHO DE LA COMPAÑÍA.	41
V) INDEMNIZACIÓN EN CASO DE SINIESTRO.	41
VI) MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO.	41
CLÁUSULA 23a. FACULTAD DE DESIGNACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS.	42
CLÁUSULA 24a. RIESGOS EXCLUIDOS.	42
CLÁUSULA 25a. RELATIVA AL DERECHO DE LOS CONTRATANTES DE CONOCER LA COMISIÓN O COMPENSACIÓN DIRECTA QUE LE CORRESPONDA AL INTERMEDIARIO O PERSONA MORAL.	44
CLÁUSULA 26a. FORMAS DE OBTENER ESTA PÓLIZA Y CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE CONTENGA DERECHOS U OBLIGACIONES PARA EL CONTRATANTE, EL ASEGURADO TITULAR Y/O LA COMPAÑÍA, DERIVADOS DE LA CONTRATACIÓN DE ESTE SEGURO.	44
GLOSARIO DE ARTÍCULOS CITADOS.	47

## **DEFINICIONES.**

Siempre que se utilicen dentro de estas Condiciones Generales los términos definidos a continuación, tendrán el significado que enseguida se les atribuye:

**ASEGURADO TITULAR:** Se considerará como el Asegurado titular para efectos de esta póliza, al titular de la línea telefónica residencial o a la persona que éste designe ante la Compañía, salvo que el usuario de la línea telefónica no sea el titular de la misma, caso en el cual el Asegurado titular será dicho usuario o la persona que éste designe ante la Compañía, siempre y cuando habite permanentemente en el domicilio donde esté instalada la línea telefónica.

La persona que desee adquirir el carácter de Asegurado titular deberá manifestar su voluntad mediante el uso de los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados o de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones (en lo sucesivo los medios de identificación y aceptación). El uso de los medios de identificación y aceptación mencionados, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos legales como si se hubiera manifestado la voluntad por escrito y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio, según lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y de conformidad con los artículos 1803, 1811 y demás aplicables del Código Civil Federal.

Respecto al uso de los medios de identificación y aceptación, se establece lo siguiente:

- I. Las operaciones y/o servicios que se pactarán mediante el uso de los medios de identificación y aceptación serán el otorgamiento del consentimiento para la celebración de este contrato y para quedar asegurado bajo el mismo.
- II. El solicitante se identificará con su nombre completo, su número telefónico, el domicilio donde se encuentra instalada la línea telefónica y su fecha de nacimiento y/o Registro Federal de Contribuyentes, por lo que será responsable de proporcionarlos correctamente para estar en posibilidades de ser Asegurado titular.

- III. El medio por el que se hará constar la contratación de este seguro y quién es el Asegurado titular será la carátula de la póliza, cuyo número se proporcionará en el momento mismo de la contratación.

**CONTRATANTE:** Se considerará como Contratante para efectos de esta póliza, al titular de la línea telefónica residencial.

## **CAPÍTULO I. COBERTURAS DE DAÑOS.**

### **SECCIÓN 1. PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES A LOS CONTENIDOS.**

#### **DEFINICIÓN.**

Cuando llegue a utilizarse dentro de las coberturas 1.1 Contenidos y 1.2 Huracán de estas Condiciones Generales el término definido a continuación tendrá el significado que enseguida se le atribuye:

**CONTENIDOS:** Se denominan Contenidos a todos aquellos bienes propios y necesarios que forman parte del menaje de la casa-habitación del Asegurado titular siempre y cuando se encuentren en el interior de la misma, cuyo domicilio sea el que aparece tanto en el recibo telefónico como en la carátula de esta póliza. En caso de que en el mismo domicilio o predio exista más de una vivienda, sólo quedarán amparados los Contenidos de aquella en que se encuentre instalada la línea telefónica cuyo número aparece en el recibo telefónico.

#### **1.1 CONTENIDOS.**

##### **COBERTURA.**

Esta sección cubre con límite de la suma asegurada contratada establecida en el Capítulo V 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 titular 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 titular 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 el Capítulo V 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 titular 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, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto directo igual o mayor a 118 (ciento dieciocho) kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.

Por Granizo se entenderá:

Precipitación atmosférica de agua que cae con fuerza en forma de cristales de hielo duro y compacto. Bajo este concepto además se cubren los daños causados por la obstrucción en los registros de la red hidrosanitaria y en los sistemas de drenaje localizados dentro de los predios asegurados y en las bajadas de aguas pluviales, a consecuencia del Granizo acumulado en las mismas.

Por Vientos Tempestuosos se entenderá:

Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 (ocho) según la escala de Beaufort (62 -sesenta y dos-

kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

Por Nevada se entenderá:  
Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

### **1.3 GASTOS EXTRAORDINARIOS.**

#### **DEFINICIÓN.**

Siempre que se utilice dentro de esta cobertura el término definido a continuación, tendrá el significado que inmediatamente se le asigna.

**GASTOS EXTRAORDINARIOS:** Se denominan como tales a todos los gastos realizados por concepto de renta de casa, departamento, casa de huéspedes o cuarto de hotel, así como mudanza (incluye solamente el importe de la prima correspondiente al seguro de transporte durante la misma) del menaje de casa y su almacenaje, a consecuencia de algún riesgo amparado en esta sección.

#### **COBERTURA.**

Cuando a causa de un riesgo cubierto en esta sección se ocasione un daño directo a la casa-habitación donde se encuentren los Contenidos, de tal forma que el inmueble no se pudiese habitar, se amparan los Gastos Extraordinarios efectuados, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, es decir, la Compañía cubre los Gastos Extraordinarios con límite de la suma asegurada contratada para esta sección según Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles» para que el Asegurado titular, su Cónyuge o Concubina(rio), sus hijos, los padres del Asegurado titular o los de su Cónyuge o Concubina(rio) u otros parientes, sólo si vivieren permanentemente con el Asegurado titular y bajo su dependencia económica antes de ocurrir el siniestro cubierto, puedan ocupar una vivienda del mismo nivel económico de la casa-habitación donde se encontraban los Contenidos al momento de ocurrir el siniestro, durante el tiempo necesario, sin exceder de 4 (cuatro) meses.

La protección que otorga esta cobertura cesará, cuando la Compañía haya realizado el pago de la indemnización por el daño material sufrido a los Contenidos, sin que ésta quede limitada por la fecha de terminación de esta póliza.

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

## **1.4 EXCLUSIONES.**

**La Compañía no cubre en ningún caso:**

- A) Bienes que se encuentren a la intemperie o dentro de algún inmueble que carezca total o parcialmente de alguno de sus techos, muros, puertas y/o ventanas exteriores, o que presenten alguna falta de protección contra los elementos de la naturaleza, tales como pero no limitados a: albercas, guarniciones, elementos decorativos de áreas exteriores, palapas, pérgolas, tanques y/o depósitos.**
- B) Bienes que se encuentren total o parcialmente 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) Terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje, alcantarillado, cimentaciones e instalaciones subterráneas.**
- L) El retroceso de agua en alcantarillado y/o falta o insuficiencia de drenaje, en el predio donde se encuentren los Contenidos.**
- M) Animales.**
- N) Daños causados por vibraciones, terremotos, derrumbes o movimientos naturales del suelo, tales como hundimiento, desplazamiento y/o asentamiento normales sean estos repentinos o no.**
- O) Daños por humedades subterráneas o freáticas.**
- P) Daños 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 sección, que causen aberturas o grietas a través de los cuales se haya introducido la lluvia, el Granizo y/o la nieve.**
- Q) 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.**

- R) Derrame de agua proveniente de equipos, aparatos o instalaciones hidráulicas y/o sanitarias del inmueble.**
- S) Daños causados por rotura de la tubería.**
- T) Daños por humo, tizne u hollín que emane de chimeneas o aparatos domésticos, por falta de mantenimiento o cuando se encuentren dentro del inmueble donde se encuentran los Contenidos y cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimenea al exterior.**
- U) Daños cuando las protecciones contra incendio estén en proceso de instalación o reparación.**
- V) Daños por derrame de tanques y tuberías que no se destinen exclusivamente al sistema de protección contra incendio.**
- W) Daños por derrame de las instalaciones contra incendio debido a desgaste por uso o deterioro.**
- X) Gastos erogados por mejoras, adaptaciones y mantenimiento de los bienes.**
- Y) Daños causados por el uso o deterioro gradual de los bienes.**
- Z) Marejada y acción natural de la marea.**
- AA) Daños causados por inundación.**
- AB) Daños causados a, o a consecuencia del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que estos**

**últimos estén destinados al empleo exclusivo dentro del inmueble donde se encuentran los Contenidos y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.**

**AC) Corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a los Contenidos consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.**

**AD) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado titular.**

**AE) Daños causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos causados por los riesgos amparados. No se amparan tampoco los perjuicios ni los gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).**

#### **1.5 DEDUCIBLES.**

En cualquier reclamación para las coberturas de Contenidos y Huracán, el deducible a cargo del Asegurado titular será el establecido en el Capítulo V 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.

#### **1.6 CLÁUSULA DE INTEGRACIÓN DE RECLAMACIONES POR HURACÁN.**

Las pérdidas de los bienes asegurados originadas por los riesgos cubiertos, se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un período hasta de 72 (setenta y dos) horas a partir de que inicie el daño a los bienes asegurados para todos los riesgos señalados en el punto 1.2. Cualquier evento que exceda de 72 (setenta y dos) horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en el punto 1.2, se considerarán como 2 (dos) o más eventos, tomados en múltiplos de los límites indicados en esta cláusula.

## **SECCIÓN 2. RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR.**

### **2.1 PERSONAS ASEGURADAS.**

Para efectos de esta cobertura se considerarán como Asegurados, además del Asegurado titular:

- Su Cónyuge o Concubina(rio).
- Los hijos sujetos a su patria potestad, por los que el Asegurado titular legalmente deba responder frente a terceros.
- Los hijos que no hayan cumplido los 25 (veinticinco) años de edad, mientras que por estudios o por soltería, siguieren viviendo permanentemente con él y bajo su dependencia económica.
- Sus padres o los de su Cónyuge o Concubina(rio) u otros parientes, sólo si vivieren permanentemente con él y bajo su dependencia económica.
- Los sujetos incapacitados que estén bajo su tutela, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Sus trabajadores domésticos, en tanto actúen dentro del desempeño de sus funciones.

### **2.2 COBERTURA.**

Se encuentra cubierta, dentro del marco de las Condiciones Generales de esta póliza, la Responsabilidad Civil en que incurrieren los Asegurados por actos no dolosos que originen daños a terceros en sus bienes o personas, derivada de sus actividades privadas y familiares en cualquiera de los siguientes supuestos:

Cuando el Asegurado titular sea propietario o arrendatario de una o varias casas habitación y/o departamentos (incluye las habitadas en fines de semana o vacaciones) y sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.

Asimismo, se ampara la Responsabilidad Civil de los Asegurados por daños materiales ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tengan su habitación; sin embargo, de la indemnización a pagar por la Compañía se descontará un porcentaje equivalente a la copropiedad (indiviso) del Asegurado titular de dichas áreas comunes.

En cualquiera de los supuestos anteriores, quedan cubiertas las responsabilidades de los Asegurados:

- Como jefe de familia, tratándose del Asegurado titular.
- Por la práctica de deportes, como aficionados.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o remo y vehículos no motorizados.

- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o fuego, para fines de cacería o tiro al blanco, cuando estén legalmente autorizados para ello.
- Como propietarios de animales domésticos, de caza y guardianes.
- Durante viajes de estudios, de vacaciones o de placer dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

### **2.3 ALCANCE DE LA COBERTURA.**

La obligación de la Compañía comprende:

- El pago de los daños, perjuicios y daño moral directo por los que sean responsables los Asegurados, conforme a lo previsto en el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles».
- El pago de los gastos de defensa del Asegurado afectado. Esta obligación tiene un sublímite de suma asegurada de hasta el 50% (cincuenta por ciento) del monto de la suma asegurada prevista en el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles» para esta cobertura, por lo que al encontrarse contenido dentro de dicho límite, este sublímite no debe entenderse en ningún momento como adición a la suma asegurada contratada para esta sección.

### **2.4 BENEFICIARIO(S).**

El presente contrato atribuye el derecho a la indemnización directamente al (los) tercero(s) dañado(s) quien(es) se considerará(n) como Beneficiario(s) desde el momento del siniestro.

### **2.5 EXCLUSIONES.**

**Queda entendido y convenido que esta cobertura en ningún caso ampara ni se refiere a:**

- A) Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios.**
- B) Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que éstos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los**

**inmuebles ocupados por los Asegurados y no requieran de placa para su utilización en lugares públicos.**

- C) Daños causados a cualquier otro Asegurado de esta cobertura, a cualquier persona con las que el Asegurado afectado tenga parentesco por consanguinidad, afinidad o civil hasta el tercer grado y a cualquier otras personas que habiten permanentemente con él, ya sea que tenga parentesco con ésta, o no, por no considerarse terceros.**
- D) Daños derivados de la explotación de una industria, comercio o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido, o de un cargo o actividad de cualquier tipo aún cuando sean honoríficos.**
- E) Responsabilidades imputables a los Asegurados de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social u otras disposiciones complementarias de dichas leyes.**
- F) Responsabilidades por daños causados por inconsistencia, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.**
- G) Fraude, dolo, mala fe o culpa grave de los Asegurados o de sus apoderados legales.**
- H) Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.**
- I) Responsabilidades por daños causados con motivo de obras, construcciones, ampliaciones o demoliciones.**

**J) Responsabilidades por fenómenos meteorológicos.**

**K) Culpa grave de la víctima.**

**L) Responsabilidades emanadas de daños ocasionados por la utilización, almacenamiento, consumo y/o exposición a:**

- 1. Tabaco, asbestos, fibras de amianto, dimetil isocianatos, oxiquinolina, bifenilos clorados tales como dioxinas, furanos; clorofluorocarbonos, askareles, clorofenoles, hidrocarburos clorados; plaguicidas tales como aldrin, clordano, dieldrina, endrina, mirex, toxafeno, DDT, heptacloro y hexaclorobenceno; moho tóxico, aflatoxinas y micotoxinas, espuma de urea formaldehído, dietaylist (DES), mercurio y sus compuestos; plomo, metales pesados y sus compuestos.**
- 2. Productos y organismos genéticamente modificados; productos transgénicos.**
- 3. Anticonceptivos y tratamientos para la fertilidad humana, látex o productos derivados del látex, campos electromagnéticos.**

**M) Responsabilidades por daños genéticos a personas, animales o plantas.**

**N) Responsabilidades por enfermedades infecciosas.**

**O) Responsabilidades por pérdidas y/o daños a bienes o personas que, directa o indirectamente, deriven o que tengan relación con las «Operaciones de Internet».**

**Se entiende por «Operaciones de Internet» a:**

- 1. El uso de sistemas de correo electrónico por parte de los Asegurados.**

2. **El acceso a la red mundial (World Wide Web) o a un sitio público de Internet por parte de los Asegurados.**
3. **El acceso a la «intranet» de los Asegurados que esté disponible a través de la red mundial (World Wide Web). Se entiende por «intranet» a los recursos internos de datos e informática de los Asegurados.**
4. **El funcionamiento y mantenimiento del sitio de los Asegurados en la red (su Web Site).**
5. **Las recomendaciones o información que se encuentre en el sitio de los Asegurados.**

## **CAPÍTULO II. COBERTURAS POR FALLECIMIENTO.**

Solamente pueden ser aseguradas dentro de estas coberturas las personas cuya edad cumplida sea de 18 (dieciocho) años a la fecha de inicio del seguro y que no hayan cumplido los 65 (sesenta y cinco) años de edad al momento de la celebración del contrato. Estas coberturas se renovarán hasta el aniversario en que el Asegurado titular alcance los 99 (noventa y nueve) años de edad, siempre y cuando se hayan cubierto las primas correspondientes conforme a esta póliza.

Cuando el Asegurado titular cumpla 99 (noventa y nueve) años de edad, estas coberturas se darán por terminadas.

La edad del Asegurado titular deberá comprobarse al momento de la reclamación. Cuando de dicha comprobación resulte que la edad verdadera del Asegurado titular al momento de la celebración del contrato esté fuera de los límites de edad fijados en el párrafo anterior, la reclamación resultará improcedente, pero en este caso se devolverá al Contratante la prima de tarifa neta del costo de adquisición por el tiempo de vigencia no corrido a la fecha de su rescisión.

### **DEFINICIONES.**

Siempre que se utilicen dentro de este capítulo los términos definidos a continuación, tendrán el significado que enseguida se les atribuye:

**ACCIDENTE:** Acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita, violenta, ajena a la voluntad del Asegurado, que le produzca lesiones corporales o la muerte, siempre que el fallecimiento o las lesiones ocurran dentro de los 90 (noventa) días siguientes a la fecha del acontecimiento.

**ACCIDENTE CUBIERTO:** Se considerará como tal, a aquel Accidente que ocurra dentro de la vigencia de esta póliza.

**BENEFICIARIO:** Es la persona designada como tal, con derecho a reclamar en su caso el pago de las sumas aseguradas de las coberturas de este capítulo.

Para efectos de la cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular, se designa como Beneficiario en primer lugar a la persona que acredite haber efectuado los gastos correspondientes a los servicios funerarios derivados del fallecimiento del Asegurado titular, y como Beneficiario en segundo lugar, por el remanente que pudiera existir después de pagar al Beneficiario en primer lugar, al Cónyuge o Concubina(rio) del Asegurado titular, en ausencia de éste, serán sus hijos por partes iguales y en ausencia de ellos sus padres por partes iguales.

Para efectos de la cobertura de Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental, se designa como Beneficiario al Cónyuge o Concubina(rio) del Asegurado titular, en ausencia de éste, serán sus hijos por partes iguales y en ausencia de ellos los padres del Asegurado titular por partes iguales.

Cuando no exista Beneficiario designado el importe del seguro se pagará a la sucesión legal del Asegurado titular.

En cualquier momento el Asegurado titular podrá hacer una nueva designación de sus Beneficiarios, siempre y cuando esta póliza se encuentre en vigor y no exista restricción legal en contra. Para efectuar dicho cambio deberá de notificarlo por escrito a la Compañía, indicando el (los) nombre(s) del (de los) nuevo(s) Beneficiario(s), el porcentaje que les corresponde a cada uno de ellos y si la designación es revocable o irrevocable, anexando copia de las identificaciones del Asegurado titular y del (de los) Beneficiario(s). Si dicha designación fuere irrevocable, en el mismo escrito deberá constar la firma del (de los) Beneficiario(s).

En caso que dicha notificación no se reciba oportunamente, se conviene que la Compañía pagará el importe del seguro al (los) último(s) Beneficiario(s) del (de los) que haya tenido conocimiento, sin responsabilidad alguna para ella.

Si habiendo varios Beneficiarios falleciere alguno antes que el Asegurado titular, la parte correspondiente a dicho Beneficiario se distribuirá en porciones iguales a la de los supervivientes, salvo estipulación en contrario por parte del Asegurado titular o que hubiere renuncia del derecho de revocar la designación de algún(os) Beneficiario(s).

## **Advertencia**

En el caso que se desee nombrar Beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación cobre la indemnización.

Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones.

La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores Beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que se nombra Beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de Beneficiarios en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada.

**ENFERMEDAD:** Es la alteración de la salud del Asegurado afectado que resulte de la acción de agentes morbosos de origen interno o externo con relación al organismo.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Es aquella que previamente a la celebración de este contrato: a) se haya declarado su existencia, o b) que se compruebe mediante la existencia de un expediente médico donde se haya elaborado un diagnóstico por un médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico, o c) se hayan hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la Enfermedad de que se trate.

La Compañía sólo podrá rechazar una reclamación por una Enfermedad Preexistente cuando cuente con las pruebas que se señalan en los casos del párrafo anterior.

Cuando la Compañía cuente con pruebas documentales de que se han hecho gastos para recibir un diagnóstico de la Enfermedad de que se trate, podrá solicitar el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso el expediente médico o clínico, para resolver la procedencia de la reclamación.

### **SECCIÓN 3. COBERTURAS.**

#### **3.1 COBERTURA DE APOYO PARA GASTOS FUNERARIOS DEL ASEGURADO TITULAR.**

A consecuencia del fallecimiento del Asegurado titular, la Compañía reembolsará la cantidad erogada por los servicios funerarios, a quien acredite haber efectuado tales gastos, sin exceder de la suma asegurada establecida para esta cobertura en el Capítulo V de estas Condiciones Generales, denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles». En caso de que los Gastos Funerarios sean menores a la suma asegurada, el remanente será pagado al (a los) Beneficiario(s) del Asegurado titular.

##### **3.1.2 PERÍODO DE ESPERA.**

Esta cobertura no surtirá efectos si durante los primeros 3 (tres) meses de vigencia continua del seguro ocurre el fallecimiento del Asegurado titular, como consecuencia de alguna Enfermedad Preexistente de las señaladas a continuación:

- a) Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), o fuere seropositivo al Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).**
- b) Insuficiencia renal crónica.**
- c) Hipertensión arterial.**
- d) Enfisema pulmonar, bronquitis crónica.**
- e) Infarto, angina de pecho, aneurismas, arritmia, enfermedades valvulares cardíacas o bypass coronario.**
- f) Accidentes vasculares y/o aneurismas cerebrales.**
- g) Cualquier tipo de diabetes.**
- h) Cáncer de cualquier tipo y estudio, leucemia, hemofilia.**
- i) Lupus eritematoso sistémico.**
- j) Esclerosis múltiple.**
- k) Trasplante cardíaco, hepático y/o renal.**
- l) Toxicomanías, uso de estupefacientes o sustancias psicotrópicas no prescritos por un médico o usados en forma distinta a su prescripción.**
- m) Cirrosis hepática.**
- n) Enfermedades hepáticas crónicas, pancreatitis.**

### **3.1.3 EXCLUSIÓN.**

**Suicidio dentro de los primeros 2 (dos) años de vigencia continua del seguro, ya sea que se cometa en estado de enajenación mental o libre de ella.**

### **3.2. PAGO DE LA SUMA ASEGURADA POR MUERTE ACCIDENTAL.**

Si durante la vigencia de esta póliza a causa de un Accidente Cubierto ocurriera el fallecimiento del Asegurado titular, la Compañía pagará en una sola exhibición a sus Beneficiarios la suma asegurada que corresponda según lo establecido en el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles».

#### **3.2.1 EXCLUSIONES.**

**Esta cobertura no surtirá efecto en aquellos casos en que la muerte del Asegurado titular sobrevenga como consecuencia de:**

- a) Riñas, siempre que el Asegurado titular sea el provocador.**
- b) Su participación en actos delictivos intencionales y suicidio.**
- c) Prestar servicio militar de cualquier clase.**
- d) Accidentes provocados intencionalmente por el Asegurado titular.**
- e) Accidentes que resulten por el uso o estando bajo los efectos de estupefacientes o sustancias psicotrópicas no prescritos por un médico o usados en forma distinta a su prescripción.**
- f) El uso de aeronaves que no estén debidamente autorizadas para el transporte regular de pasajeros.**
- g) Que participe directamente en carreras, pruebas o contiendas de seguridad, resistencia o velocidad en vehículos de cualquier tipo.**
- h) El uso de motocicletas, motonetas y acuamotos.**
- i) La participación directa en eventos de alpinismo, buceo, paracaidismo o tauromaquia.**

- j) Realizar funciones como piloto, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación de cualquier aeronave.**
- k) Envenenamiento o intoxicación de cualquier origen o naturaleza, excepto que resulten de un Accidente Cubierto.**
- l) El ejercicio de las actividades propias de su trabajo, profesión u oficio.**

### **CAPÍTULO III. COBERTURA DE GASTOS MÉDICOS.**

#### **SECCIÓN 4. AMBULANCIA (EMERGENCIA MÉDICA).**

Para efectos de esta cobertura se considerarán como Asegurados al Asegurado titular, a su Cónyuge o Concubina(rio), a sus hijos y a sus demás dependientes económicos, sólo si vivieren permanentemente con él.

##### **4.1 CARACTERÍSTICAS.**

Esta cobertura consiste en otorgar al (a los) Asegurado(s) afectado(s), el traslado (en todas las Áreas Metropolitanas de los Estados Unidos Mexicanos) por causa de un accidente y/o enfermedad en el hogar, en caso de que éste (éstos) lo requiera(n), desde su domicilio al hospital más cercano.

##### **4.2 DEDUCIBLE.**

Cualquier solicitud de esta cobertura causará la aplicación de un deducible de acuerdo a lo establecido en el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles».

##### **4.3 LÍMITES.**

Esta cobertura se encuentra limitada a 2 (dos) eventos por año.

##### **4.4 EXCLUSIONES.**

**Esta cobertura no incluye:**

- a) Gastos médicos de hospitalización.**
- b) Lesiones provocadas intencionalmente por el Asegurado afectado.**
- c) La participación directa del Asegurado afectado en actos criminales.**

- d) **La participación del Asegurado afectado en riñas, salvo en caso de defensa propia.**
- e) **La práctica de deportes como profesional, entendiéndose como profesional a la persona que recibe cualquier tipo de remuneración por la práctica de algún deporte.**
- f) **La participación directa del Asegurado afectado en cualquier clase de carreras, competencias oficiales y en exhibiciones.**
- g) **Enfermedades mentales o alienación.**
- h) **Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.**
- i) **Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de un oficio o profesión de carácter eminentemente manual.**

#### **CAPÍTULO IV. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.**

Para las secciones 5. Asistencia de Emergencia en el Hogar, 6. Asistencia Legal Telefónica y 7. Asistencia Médica Telefónica se entenderá como Familiar(es) exclusivamente al Cónyuge o Concubina(rio) e hijos del Asegurado titular, sólo si vivieren permanentemente con él y bajo su dependencia económica.

#### **SECCIÓN 5. ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN EL HOGAR.**

##### **5.1 TERRITORIALIDAD.**

El servicio de Asistencia de **ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN EL HOGAR** Emergencia en el Hogar se proporciona únicamente en los Estados Unidos Mexicanos.

##### **5.2 CARACTERÍSTICAS.**

Se podrá solicitar vía telefónica al Centro de Atención Telefónica de la Compañía, las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Este servicio es para las reparaciones de emergencia en las instalaciones del domicilio indicado tanto en el recibo telefónico como en la carátula de esta póliza, por daños que no hayan sido causados con dolo o por el uso incorrecto de dichas instalaciones y que no sean consecuencia de catástrofes, fenómenos meteorológicos, manifestaciones o riñas o sobrecargas de alimentación eléctrica, con los siguientes conceptos:

• **Instalación hidráulica (alimentaciones):**

- En caso de fuga visible en tubería de alimentación a muebles sanitarios, fuga en muebles o accesorios de baño, se realizará el cambio o reparación del tramo de tubería dañada hasta un metro lineal, en caso de que la fuga sea oculta el costo de ruptura deberá ser cubierto por el Asegurado titular y/o Familiares. Lo anterior se considera en las instalaciones que vayan del medidor al inmueble, en caso de que se presente antes del medidor, el problema será por parte de la toma municipal.
- Colocación de hasta 2 (dos) grifos o válvulas de control por mueble que sean funcionales y no necesariamente similares a las existentes en el domicilio.
- Reemplazo, limpieza y encendido de un calentador de similares características, retiro y colocación de hasta una motobomba similar a la existente.
- Ajuste de accesorios y reempacado de válvulas.

• **Instalación sanitaria (descargas a drenajes):**

- Desazolve de tuberías internas hasta 3 (tres) metros o de hasta un registro, desazolve de muebles sanitarios, céspoles, coladeras y trituradores.
- Fuga en tuberías de desagüe con reparación hasta un metro lineal, reemplazo o colocación de hasta 2 (dos) muebles sanitarios en el entendido que cada uno de ellos se considera un evento.

• **Instalación eléctrica:**

- Restablecimiento de corriente y reparación de corto circuito, el costo por detección del corto lo absorberá el Asegurado titular y/o Familiar(es). Cuando la instalación eléctrica no se encuentre en condiciones adecuadas el prestador restablecerá la energía eléctrica y no ofrecerá garantía del servicio informando al Asegurado titular y/o Familiar(es) la modificación de la instalación pero como servicio de conexión.
- Colocación de hasta 2 (dos) accesorios sencillos (lámparas sencillas, contactos, apagadores).

- **Asistencia Especializada.**

- Reemplazo de hasta un botón de llamado, reparación de falsos contactos, reemplazo de fuente de poder y reemplazo de hasta una contrachapa eléctrica. este servicio se ofrecerá previa cita que realice a través del Centro de Atención Telefónica durante las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

- **Cerrajería:**

- Reparación y apertura 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 cancelles y ventanas con tratamiento termo-acústicos, de blindaje y vitrales. Este servicio no aplica en el caso de áreas comunes.**

Por virtud de estos servicios, queda a cargo de la Compañía 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 o colocación no implica el suministro de la refacción o de los muebles sanitarios por el prestador del servicio. No estarán cubiertos los trabajos de resane que resulten como consecuencia de las reparaciones antes mencionadas.**

Los servicios se proporcionarán bajo las siguientes condiciones y términos:

- a) En condiciones normales, el especialista llegará al domicilio indicado tanto en el recibo telefónico como en la carátula de

esta póliza, en un término máximo de 90 (noventa) minutos, de no ser posible lo anterior, la Compañía informará al Asegurado titular y/o Familiar(es) el tiempo en que se presentará el prestador para asistirlo(s).

- b) Todos los trabajos estarán garantizados\* por un término de 90 (noventa) días naturales, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

**\*Empaques y vidrios no están garantizados**

- c) En todos los servicios, se incluyen los costos de mano de obra sin cargo para el Asegurado titular y/o Familiar(es), considerando que cada reparación cuenta como un evento.
- d) Si el costo del servicio excediera el máximo establecido en el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles», previo presupuesto o cotización del proveedor firmada por esté y el Asegurado titular y /o Familiar(es), el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Asegurado titular y / o Familiar(es).
- e) De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Asegurado titular y/o Familiar(es), la reparación se hará hasta por el monto establecido en el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles», siempre y cuando sea posible y no se ocasione mayores daños a consecuencia de la reparación, por lo que en su caso la Compañía, no tendrá obligación de proporcionar el servicio. En caso de que el Asegurado titular y/o Familiar(es) no esté(n) de acuerdo en pagar el excedente o servicio después de recibir el presupuesto proporcionado por el proveedor pero acceda a recibir el servicio hasta por el límite establecido, se tomará como un evento y se aplicará el deducible establecido para esta asistencia en el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles».
- f) El Asegurado titular y/o sus Familiar(es) deberán firmar de conformidad al finalizar el servicio.

### **5.3 DEDUCIBLE.**

Cualquier solicitud de servicio de esta sección, causará la aplicación de un deducible a cargo del Asegurado titular según el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles».

#### **5.4 LÍMITES.**

Hasta un máximo de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) por servicio y 2 (dos) eventos por año.

#### **5.5 EXCLUSIONES.**

- a) No se cubren los trabajos para la colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera, que resulten como consecuencia de los servicios antes mencionados.**
- b) Cuando el daño por el que se soliciten los Servicios de Asistencia hayan sido causados de manera intencional por el Asegurado titular y/o su(s) Familiar(es).**
- c) Cualquier servicio amparado por esta póliza que sea preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de la misma.**
- d) Cuando el servicio que se solicite sea para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes del conjunto habitacional donde se ubique el domicilio indicado tanto en el recibo telefónico como en la carátula de esta póliza.**
- e) La reparación de cualquier aparato o equipo electrónico, electrodoméstico o de línea blanca, como televisores, estéreos, computadoras, refrigeradores o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.**
- f) Las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.**

- g) Las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores (aire acondicionado, lavadoras o secadoras).**
- h) No está incluido como Servicios de Cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.**
- i) Los servicios solicitados para destapar muebles de cocina.**
- j) Cualquier servicio para corregir las reparaciones que el Asegurado titular y/o Familiar(es) haya contratado directamente con terceros.**
- k) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Asegurado titular que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.**

## **SECCIÓN 6. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.**

### **6.1 TERRITORIALIDAD.**

El servicio de **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA** se proporcionará solamente dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

### **6.2 CARACTERÍSTICAS.**

La Compañía pondrá a disposición del Asegurado titular y/o sus Familiar(es) una red de abogados consultores, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para que les formulen las consultas que soliciten en cualquier rama del derecho.

### **6.3 DEDUCIBLE.**

Para este servicio no aplica deducible.

### **6.4 LÍMITES.**

Esta asistencia es sin límite de eventos.

## **SECCIÓN 7. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA.**

### **7.1 TERRITORIALIDAD**

El servicio de **ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA** se proporciona dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

### **7.2 CARACTERÍSTICAS.**

El Asegurado titular y/o Familiar(es) podrán solicitar apoyo telefónico las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para recibir orientación de un especialista médico acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo.

A solicitud del Asegurado titular y/o Familiar(es) se proporcionará la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes.

Médico a domicilio: A solicitud del Asegurado titular y/o Familiar(es) y con cargo al(los) mismo(s), se le facilitará los medio necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea mediante la visita a domicilio de un Médico General o concertando una cita en el consultorio.

### **7.3 DEDUCIBLE.**

Para este servicio no aplica deducible.

### **7.4 LÍMITES.**

Esta asistencia es sin límite de eventos.

## **SECCIÓN 8. ASISTENCIA NUTRICIONAL.**

### **8.1 TERRITORIALIDAD.**

El servicio de **ASISTENCIA NUTRICIONAL** se proporciona en cualquier parte del mundo a través de la Red Informática Mundial (World Wide Web).

### **8.2 CARACTERÍSTICAS.**

Este servicio tiene como objetivo poner en contacto al Asegurado titular a través de la Red Informática Mundial (World Wide Web) con personas (especialistas y no especialistas) en temas relacionados con la preparación de alimentos. Además tendrá acceso a talleres de preparación de alimentos y eventos especiales a un costo preferencial a su cargo.

El servicio será proporcionado por especialistas de lunes a viernes de las 09:00 a las 19:00 horas y los sábados de las 09:00 a las 12:00 horas. Asimismo, la Compañía enviará al domicilio que tenga registrado del Asegurado titular una vez al año, un impreso con contenido relacionado con la preparación de alimentos, hogar y bienestar.

### **8.3 DEDUCIBLE.**

Para este servicio no aplica deducible.

### **8.4 LÍMITES.**

Esta asistencia es sin límite de eventos.

### **8.5 OBLIGACIONES DEL ASEGURADO TITULAR.**

A fin de que el Asegurado titular pueda obtener la asesoría multimedia, deberá de acceder a la dirección electrónica [www.cheforopeza.com.mx](http://www.cheforopeza.com.mx), donde deberá registrarse mediante el folio que le será enviado a su correo electrónico que proporcionó al momento de contratar esta póliza.

### **8.6 EXCLUSIÓN.**

**Esta asistencia no aplicará cuando el Asegurado titular no lleve a cabo, en la forma establecida para ello, su registro en la dirección electrónica proporcionada en esta sección.**

## **SECCIÓN 9. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO TITULAR Y/O FAMILIAR(ES) AFECTADO(S) APLICABLES A LAS SECCIONES 4, 5, 6 Y 7.**

### **SOLICITUD DE ASISTENCIA.**

En caso de una Situación de Asistencia el Asegurado titular y/o Familiar(es) afectado(s) llamará(n) al Centro de Atención Telefónica de la Compañía facilitando los datos siguientes:

- a) Su nombre y su número de teléfono donde podrá contactársele.
- b) Lugar donde se encuentra así como todos los datos que la operadora le solicite para localizarlo.
- c) Descripción detallada del tipo de ayuda que se requiere.

- d) Proporcionar cualquier otro documento que solicite, siempre y cuando sea posible en términos de ley.
- e) Cuando el Asegurado titular y/o su(s) Familiar(es) haya(n) solicitado el servicio se requerirá de que esté(n) presente(s) al momento de la realización del mismo.

**NOTA: En ningún caso se reembolsará al Asegurado titular y/o Familiar(es) los gastos que éste hubiera erogado, salvo en el caso extraordinario de que la Compañía no hubiera podido atender la emergencia.**

**CAPÍTULO V. LÍMITES DE SUMAS ASEGURADAS Y DEDUCIBLES.**

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

<b>Cobertura</b>	<b>Límite de Suma Asegurada hasta:</b>	<b>Deducible</b>
Contenidos	\$250,000.00	\$2,500.00
Huracán	\$20,000.00	\$2,500.00
Gastos Extraordinarios	10% de la suma asegurada de la cobertura afectada (Contenidos o Huracán)	No aplica
Responsabilidad Civil Privada y Familiar	\$125,000.00	No aplica
Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular	\$25,000.00	No aplica
Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental	\$100,000.00	No aplica
Ambulancia (Emergencia Médica)	*	\$150.00
<b>Servicios de Asistencia</b>	<b>Límites</b>	<b>Deducible</b>
Asistencia de Emergencia en el Hogar	*	\$100.00
Asistencia Legal Telefónica	*	No aplica
Asistencia Médica Telefónica	*	No aplica
Asistencia Nutricional	*	No aplica

\*Conforme a lo establecido en las secciones correspondientes.

## **CAPÍTULO VI. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES.**

### **CLÁUSULA 1a. OTROS SEGUROS.**

Si el Asegurado titular 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 titular 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. Esta cláusula no es aplicable a los incisos 3.1 y 3.2 de estas Condiciones Generales denominados respectivamente «Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular» y «Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental».

### **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.**

El pago de las primas se hará mediante pago fraccionado en mensualidades. Esta forma de pago se indica en la carátula de esta póliza.

La fecha de vencimiento para pagar la prima de esta póliza es el primer día de cada período de pago. Se entenderá por período de pago, los meses contados a partir de la fecha de inicio de vigencia indicada en la carátula de esta póliza.

No obstante lo anterior, el Contratante gozará de un término máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento, para efectuar el pago de la prima correspondiente a cada período de pago, dicho término se precisa en la carátula de esta póliza.

Si el Contratante no liquida la prima a más tardar en su fecha de vencimiento, ni 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, sin responsabilidad alguna para la Compañía.

El Contratante estará obligado a pagar la prima con cargo a su recibo telefónico, por lo que se entenderá que la prima está cobrada por la Compañía, solamente cuando el Contratante y/o alguno de los Asegurados tengan pagado el recibo expedido precisamente por la compañía de telefonía.

La Compañía podrá reclamar de los Asegurados el pago de las primas cuando el Contratante que obtuvo la póliza resulte insolvente.

La Compañía podrá compensar el pago de las primas que se le adeuden con la prestación debida al Asegurado titular o Beneficiario(s).

#### **CLÁUSULA 4a. REHABILITACIÓN.**

En caso de que hayan cesado los efectos de esta póliza por no haberse efectuado el pago de la prima, el Contratante podrá solicitar en cualquier momento su rehabilitación, previa presentación a su costa, de los requisitos de rehabilitación.

Una vez satisfechos los requisitos de rehabilitación, para efectuar la misma deberá pagarse el importe correspondiente de la prima y obtener la aceptación de la Compañía mediante la emisión del endoso de rehabilitación.

Esta póliza se considerará rehabilitada una vez que se hayan cumplido los requisitos de rehabilitación, se haya pagado el importe correspondiente de la prima y la Compañía le dé a conocer al Contratante la aceptación de la rehabilitación mediante la emisión del endoso antes referido.

#### **CLÁUSULA 5a. 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 6a. PERITAJE.**

En caso de desacuerdo respecto de la indemnización correspondiente, éste será sometido 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 2 (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.

Las partes cubrirán los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje 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 de las partes de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

Esta cláusula no es aplicable a los incisos 3.1 y 3.2 de estas Condiciones Generales denominados respectivamente «Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular» y «Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental».

#### **CLÁUSULA 7a. 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.

Esta cláusula no es aplicable a los incisos 3.1 y 3.2 de estas Condiciones Generales denominados respectivamente «Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular» y «Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental».

#### **CLÁUSULA 8a. 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 cualquiera de 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 9a. INTERÉS MORATORIO.**

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 10a. 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 V denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles» de estas Condiciones Generales sin derecho a reinstalación automática. Este párrafo no aplica a los incisos 3.1 y 3.2 de estas Condiciones Generales denominados respectivamente «Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular» y «Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental».

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

#### **CLÁUSULA 11a. SALVAMENTO.**

En caso de indemnización por pérdida y/o daños a bienes, cualquier salvamento o 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 dichos bienes se deducirá de la indemnización.

#### **CLÁUSULA 12a. SUBROGACIÓN DE DERECHOS.**

La Compañía se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del (de los) Beneficiario(s) (sea que el Beneficiario fuere el propio Asegurado o cualquier tercero), así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro. Si la Compañía lo solicita, a costa de ésta, el (los) Beneficiario(s) hará(n) constar la subrogación en Escritura Pública. La Compañía quedará liberada en todo o en parte de sus obligaciones si por hechos u omisiones del (de los) Beneficiario(s), éste (éstos) le impide(n) la subrogación.

En caso de que el daño fuere indemnizado sólo en parte, el (los) Beneficiario(s) 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 (los) Beneficiario(s) tenga(n) relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la(s) persona(s) que le(s) haya(n) causado el daño, o bien si es (son) civilmente responsable(s) de la misma.

Esta cláusula no es aplicable a los incisos 3.1 y 3.2 de estas Condiciones Generales denominados respectivamente «Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular» y «Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental».

#### **CLÁUSULA 13a. LÍMITE TERRITORIAL.**

Para las secciones 1 y 2 de estas Condiciones Generales denominadas respectivamente «Coberturas para Pérdidas o Daños Materiales a los Contenidos» y «Responsabilidad Civil Privada y Familiar» 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. En el caso de los incisos 3.1 y 3.2 de estas Condiciones Generales denominados «Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular» y «Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental», procederán en cualquier parte del mundo.

Por lo que concierne a las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 de estas Condiciones Generales, el seguro surtirá efecto de acuerdo a las limitaciones territoriales que se indican en las condiciones particulares de cada una de ellas.

#### **CLÁUSULA 14a. PROCEDIMIENTO DE ALTAS.**

La persona que desee adquirir el carácter de Asegurado titular, será dada de alta en el momento en el que éste dé su consentimiento expreso para pertenecer al programa y estará asegurada desde las 12:00 horas del día en que dé dicho consentimiento y hasta el término de la vigencia de la póliza establecida en la Cláusula 15a. de estas Condiciones Generales denominada «Principio y Terminación de Vigencia».

#### **CLÁUSULA 15a. PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA.**

La vigencia de esta póliza principia en la fecha establecida en la carátula de la póliza, 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 período 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. En cada renovación se aplicarán las primas de tarifa obtenidas conforme a los procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en la nota técnica respectiva.

En caso de que bajo este producto se expidan nuevas pólizas respecto al mismo domicilio en donde este instalada la línea telefónica, la última dejará sin efectos las pólizas emitidas con anterioridad.

#### **CLÁUSULA 16a. 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, lo cual no es aplicable a los incisos 3.1 y 3.2 de estas Condiciones Generales denominadas respectivamente «Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del (de los) Asegurado(s)» y «Pago de la Suma Asegurada por Muerte Accidental», ésta lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado titular, 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 momento de efectuar tal notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.***

***Asimismo, este Contrato podrá darse por terminado anticipadamente en forma automática sin responsabilidad para la Compañía, cuando el Contratante, el Asegurado y/o el Beneficiario fueren condenados mediante sentencia por un juez, por delitos contra la salud (narcotráfico) 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 firmados tratados internacionales referentes a lo establecido en el presente párrafo o bien sean mencionados en la Lista OFAC (Office Foreign Assets Control) o cualquier otra lista de naturaleza similar.***

***En caso de que la persona que habiéndose encontrado en el supuesto a que se refiere el párrafo anterior obtenga sentencia absolutoria definitiva o deje de encontrarse en las listas mencionadas anteriormente y así se lo informe a la Compañía dentro del periodo de vigencia señalado en la carátula de esta póliza, se podrá solicitar la rehabilitación de la misma.***

#### **CLÁUSULA 17a. 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.

En el supuesto de que los gastos realizados para la Cobertura de Apoyo para Gastos Funerarios del Asegurado titular se hayan satisfecho en moneda extranjera, las obligaciones a cargo de la Compañía se indemnizarán entregando su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en los Estados Unidos Mexicanos que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día de pago.

#### **CLÁUSULA 18a. COMUNICACIONES.**

Queda expresamente convenido que todas las comunicaciones del Contratante, del (de los) Asegurado(s) o del (de los) Beneficiario(s) deberán dirigirse por escrito al domicilio de la Compañía que se indica en la carátula de esta póliza. Los requerimientos, comunicaciones y notificaciones que la Compañía deba hacer al Contratante, al (a los) Asegurado(s) o al (a los) Beneficiario(s), se harán al último domicilio que conozca para tal efecto.

#### **CLÁUSULA 19a. 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 a Usuarios 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 20a. PRESCRIPCIÓN.**

Las acciones que deriven de este contrato de seguro, prescribirán en 5 (cinco) años tratándose de las coberturas cuyo riesgo amparado sea el fallecimiento del Asegurado y en 2 (dos) años en los demás casos. Estos plazos se contarán desde la fecha del acontecimiento que les dio origen y no correrán en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que esta Compañía 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 los plazos 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 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de esta Compañía.

#### **CLÁUSULA 21a. CAMBIOS.**

Las estipulaciones consignadas en esta póliza sólo podrán modificarse previo acuerdo entre el Asegurado titular o el Contratante y la Compañía, haciéndose constar por escrito mediante endosos o cláusulas, 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 titular y/o el 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 y el Asegurado titular 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 afectado o el (los) Beneficiario(s) tendrá(n) la obligación de comunicarlo a la Compañía vía telefónica u otro medio de comunicación en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles a partir del momento en que tenga(n) conocimiento del derecho constituido a su favor, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, caso en el cual deberá(n) 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 las secciones 1 y 2 de estas Condiciones Generales). Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta póliza, el Asegurado afectado 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 afectado en los términos establecidos en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

### **III) DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL ASEGURADO AFECTADO Y/O EL (LOS) BENEFICIARIO(S) DEBE(N) RENDIR A LA COMPAÑÍA.**

El Asegurado afectado y/o Beneficiario(s) deberá(n) 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 afectado y/o Beneficiario(s) deberá(n) entregar a la Compañía, en forma enunciativa más no limitativa, los documentos y datos siguientes:

**En todos los casos el Asegurado afectado y/o Beneficiario(s) deberá(n) presentar el recibo de servicio telefónico residencial pagado, correspondiente a la fecha del siniestro.**

**A) DISPOSICIONES PARA LA SECCIÓN 1 PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES A LOS CONTENIDOS.**

El Asegurado titular 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, cuáles 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 titular acerca del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.
- Copia de la identificación oficial del Asegurado titular.

**B) DISPOSICIONES PARA LA SECCIÓN 2 RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR.**

El Asegurado afectado deberá presentar a la Compañía la siguiente documentación:

- Carta de reclamación del Asegurado afectado en donde describa brevemente el siniestro.
- Carta en la cual reclame(n) el (los) tercero(s) afectado(s), al Asegurado afectado.
- Notas de compraventa, facturas, certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
- Presupuesto o cotización de reparación de los bienes dañados.
- Honorarios médicos en caso de que se hayan presentado lesiones.
- Copia de la identificación oficial del (de los) afectado(s) y del Asegurado responsable. Si el (los) afectado(s) es (son) menor(es) de edad, deberá(n) presentar copia de su acta de nacimiento.

- 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 presentada acerca del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.

**a) Aviso de reclamación:** El Asegurado afectado se obliga a comunicar a la Compañía tan pronto tenga conocimiento, de las reclamaciones o demandas recibidas en su contra y le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieran entregado.

La Compañía se obliga a manifestarle por escrito, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, que no asume la dirección del proceso, si ésta fuera su decisión. Si la Compañía no realiza dicha manifestación en la forma prevista se entenderá que la Compañía ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado afectado y éste deberá cooperar con ella en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

En el supuesto de que la Compañía no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado al Asegurado afectado hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida.

**b) Cooperación y asistencia del Asegurado afectado con respecto a la Compañía:** El Asegurado afectado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar los datos y pruebas necesarias que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa.
- A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de las personas que la Compañía designe para que lo representen en los citados procedimientos, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

**En caso de incumplimiento por parte del Asegurado afectado en las disposiciones de los puntos anteriores, las obligaciones de la Compañía cesarán de pleno derecho.**

- Todos los gastos que efectúe el Asegurado afectado para cumplir con dichas obligaciones serán sufragados con cargo a la suma asegurada relativa a gastos de defensa.
- Si la Compañía obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.

**c) Reclamaciones y demandas:** La Compañía queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridades y para celebrar convenios.

No será oponible a la Compañía cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio o cualquier otro acto jurídico de naturaleza semejante, hecho o acordado que implique reconocimiento de responsabilidad, concertado sin consentimiento de la propia Compañía, con el fin de aparentar una responsabilidad que, de otro modo, sería inexistente o inferior a la real. La confesión de materialidad de un hecho no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

**d) Beneficiario(s) del seguro:** El presente contrato de seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al (a los) tercero(s) dañado(s) quien(es) se considerará(n) como su(s) Beneficiario(s) desde el momento del siniestro.

**e) Reembolso:** Si el (los) tercero(s) es (son) indemnizado(s) en todo o en parte por el Asegurado afectado, éste (éstos) será(n) reembolsado(s) por la Compañía conforme a los límites, términos y condiciones especificados en esta póliza.

### **C) DISPOSICIONES PARA EL CAPÍTULO II COBERTURAS POR FALLECIMIENTO.**

El reclamante deberá presentar a la Compañía la siguiente documentación:

#### **Del Asegurado titular:**

- Factura original o Copia Certificada desglosando los gastos efectuados.
- Copia certificada del acta de defunción.
- Copia simple del certificado de defunción.
- Copia certificada del acta de nacimiento.
- Identificación oficial vigente con fotografía y firma legibles (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar Nacional).

- Comprobante de domicilio con máximo de 3 (tres) meses de antigüedad.

Cuando el fallecimiento haya ocurrido a consecuencia de un Accidente, homicidio, suicidio o cualquier otra causa no definida como muerte natural, presentar las averiguaciones previas completas levantadas ante las autoridades competentes, que contengan por lo menos: identificación del cadáver y resultado de la autopsia o necropsia.

**Del (de los) Beneficiario(s):**

- Comprobante de domicilio con máximo de 3 (tres) meses de antigüedad.
- Menores de Edad: Acta de nacimiento o pasaporte, así como la confirmación de identidad que haga su tutor.
- Mayores de Edad:
  - A. Identificación oficial vigente con fotografía y firma legibles (Credencial para Votar, Pasaporte, Cartilla del Servicio Militar Nacional) y
  - B. En su caso, acta de matrimonio o la documentación que acredite el concubinato.

**IV) DERECHO DE LA COMPAÑÍA.** (Aplicable a las secciones 1 y 2 de estas Condiciones Generales). La Compañía, en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado titular, o bien pagar en efectivo el valor real en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada según el Capítulo V de estas Condiciones Generales denominado «Límites de Sumas Aseguradas y Deducibles».

**V) INDEMNIZACIÓN EN CASO DE SINIESTRO.** (Aplicable a las secciones 1 y 2 de estas Condiciones Generales). La Compañía pagará el importe de los daños ocasionados, hasta el monto de la suma asegurada sin exceder del valor real que tienen los bienes al acaecer el siniestro, aplicando las deducciones correspondientes.

**VI) MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO.** (Aplicable a las secciones 1 y 2 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 titular tendrá derecho de hacer abandono de los mismos a la Compañía.

**CLÁUSULA 23a. FACULTAD DE DESIGNACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS.**

Será facultad de la Compañía contratar al (los) prestador(es) de servicios que puedan otorgar la cobertura y las asistencias siguientes:

- Sección 4. AMBULANCIA (EMERGENCIA MÉDICA).
- Sección 5. ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN EL HOGAR.
- Sección 6. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.
- Sección 7. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA
- Sección 8. ASISTENCIA NUTRICIONAL.

**CLÁUSULA 24a. RIESGOS EXCLUIDOS. En ningún caso la Compañía será responsable por pérdidas, daños o siniestros causados a consecuencia de:**

- A) Hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no, invasión de enemigos extranjeros, guerra civil o intestina, revolución, rebelión, insurrección, manifestaciones en las que participe el Asegurado afectado, suspensión de garantías o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.**
- B) Destrucción de los bienes por actos de autoridad judicial o administrativa con motivo de sus funciones, salvo en el caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.**
- C) Decomiso, incautación o detención de los bienes asegurados en esta póliza por autoridad alguna.**
- D) Reacciones o radiaciones nucleares, atómicas o ionizantes procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la contaminación radioactiva o de combustibles nucleares.**

- E) 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 titular.**
- F) Desaparición de bienes cubiertos a consecuencia de robos ocurridos durante cualquier siniestro.**
- G) 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.**

**Asimismo, esta póliza no surtirá efectos si el Contratante, el (los) Asegurado(s) y/o el (los) Beneficiario(s) 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 referentes 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.**

**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.

**CLÁUSULA 26a. FORMAS DE OBTENER ESTA PÓLIZA Y CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE CONTENGA DERECHOS U OBLIGACIONES PARA EL CONTRATANTE, EL ASEGURADO TITULAR Y/O LA COMPAÑÍA, DERIVADOS DE LA CONTRATACIÓN DE ESTE SEGURO.**

La Compañía está obligada a entregar al Asegurado titular y al Contratante de la póliza los documentos que a cada uno le correspondan, en los que consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- 1.- De manera personal,
- 2.- Envío a domicilio por los medios que la Compañía utilice para tal efecto, o
- 3.- Envío por correo electrónico.

Si el Asegurado titular y/o Contratante no reciben, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace mención el párrafo anterior, deberán hacerlo del conocimiento de la Compañía acudiendo al domicilio de la misma o a cualquiera de sus oficinas para que ahí se los proporcionen, o comunicándose a los teléfonos 54-47-8000 en la Ciudad de México y su Área Metropolitana, o al 01-800-4624-636 para el resto de los Estados Unidos Mexicanos, para que mediante envío a domicilio por los medios que la Compañía utilice para tal efecto, o a través de correo electrónico, se le proporcionen dichos documentos.

Para cancelar la presente póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Asegurado titular y/o Contratante, deberán solicitarlo a la Compañía por escrito que entreguen en su domicilio o en cualquiera de sus oficinas, donde se les acusará de recibido. Dicho acuse será el comprobante de que la póliza no será renovada o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se realice dicho acuse. En caso de que la contratación del seguro haya sido vía telefónica, la cancelación de la póliza o la solicitud para que la misma no se renueve, también podrá efectuarse comunicándose a los teléfonos 54-47-8000 en la Ciudad de México y su Área Metropolitana, o al 01-800-4624-636 para el resto de los Estados Unidos Mexicanos, en este caso, la Compañía emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la póliza no será renovada o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio.

***«Le recordamos que el Aviso de Privacidad de la compañía está a su disposición en [www.inbursa.com](http://www.inbursa.com)»***

**Patrimonial Inbursa, S.A.**

"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 a Usuarios a través de los siguientes medios:

- Vía telefónica: 52 38 0649 y 01 800 849 1000;
- Correo electrónico: [uniesp@inbursa.com](mailto:uniesp@inbursa.com);
- Personalmente: En nuestras instalaciones ubicadas en Insurgentes Sur # 3500, Col. Peña Pobre, Delegación Tlalpan, C.P. 14060, Ciudad de México, 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, Ciudad de México Teléfonos: 53 40 0999 y 01 800 999 8080, correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), página en Internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

## **Glosario de Artículos Citados.**

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 Seguros.**

**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 la 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 se hubiere sido condenada y en caso 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, a partir del día 01 de junio de 2011 con el número PPAQ-S0006-0025-2011/ CONDUSEF-002617-01"