

**SEGURO INDEMNIZATORIO**  
**CASA HABITACIÓN**  
**CONDICIONES GENERALES**  
**SECCIÓN PRIMERA**

**DISPOSICIONES PARTICULARES**

**CLÁUSULA 1ª. DEFINICIONES**

**1. Accidente Cubierto**

Toda lesión corporal sufrida por el Asegurado como consecuencia directa de una causa súbita, externa, violenta y fortuita, que ocurra mientras se encuentre en vigor la cobertura de esta póliza. Por lo tanto, no se considerarán accidentes las lesiones corporales causadas intencionalmente por el Asegurado.

**2. Aseguradora**

Se refiere a ACE Seguros, S.A.

**3. Asegurado**

Es la persona física o moral designada como tal en la carátula de la póliza, que en sus bienes, pertenencias o intereses económicos está expuesta a los riesgos cubiertos.

**4. Avalanchas**

Se refiere a cualquier tipo de deslizamiento, provocado por cualquier fenómeno hidrometeorológico.

**5. Beneficiario**

Es la persona designada por el Asegurado para recibir el beneficio del Seguro. En el caso de la cobertura de Indemnización en Caso de Desastre, el beneficiario será el propio Asegurado.

**6. Contenidos**

Bienes muebles propiedad del Asegurado, que se encuentren dentro del Hogar, tales como: comedor, sala, camas, aparatos electrodomésticos, ropa, computadoras de uso familiar, aparatos electrónicos y en general bienes muebles necesarios para poder vivir dentro de un Hogar.

**7. Erupción Volcánica**

Expulsión, emisión frecuentemente violenta y repentina hacia el exterior de origen profundo, particularmente de materias sólidas, líquidas o gaseosas de los volcanes.

**8. Granizo**

Agua congelada que cae con fuerza de las nubes en forma de cristales de hielo duro y compacto.

**9. Helada**

Fenómeno climático consistente en el descenso inesperado de la temperatura ambiente a niveles inferiores al punto de congelación del agua.

**10. Hogar**

- Construcción principal de un bien inmueble ocupado para casa habitación (rentada o propia) y cuyo domicilio se encuentra declarado en la carátula de la póliza.
- Bien inmueble ocupado para residencia principal (rentada o propia) y cuyo domicilio se

encuentra declarado en la carátula de la póliza.

### **11. Hogar Inhabitable**

Bien inmueble que por sus condiciones físicas no se pueda vivir en el mismo como consecuencia de los riesgos amparados bajo el amparo de esta póliza y que causen invariablemente:

a) Daños al Hogar que de permanecer en él pongan en riesgo la integridad física del Asegurado y personas que habitan el domicilio declarado en la póliza y/o;

b) Daños al Hogar que de permanecer en él provoquen condiciones de insalubridad que pongan en riesgo la integridad física del Asegurado y personas que habitan el domicilio declarado en la póliza y/o;

c) Daños a los contenidos que se encuentran dentro del Hogar, que de permanecer en él, sea imposible para el Asegurado y personas que lo habitan, vivir bajo condiciones adecuadas y normales de vivienda, incluyendo la imposibilidad de pernoctar y de llevar a cabo las medidas indispensables de higiene tanto personal como del Hogar.

### **12. Huracán**

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 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.

### **13. Inmueble**

Conjunto de construcciones materiales principales y accesorias

con sus instalaciones fijas (agua, gas, electricidad, calefacción, refrigeración y otras propias del edificio), excluyéndose los cimientos y aditamentos que se encuentren bajo el nivel del piso más bajo.

Se consideran parte del edificio los falsos techos, las alfombras fijas, tapices y—maderas adheridas al suelo, paredes o techos.

### **14. Inundación**

El cubrimiento temporal y accidental del nivel natural del terreno por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento, rotura de los muros o elementos de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales, a consecuencia de lluvia, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.

### **15. Inundación por lluvia**

El cubrimiento temporal accidental del nivel natural del terreno por agua de lluvia a consecuencia de la inusual y rápida acumulación o desplazamiento de agua originados por lluvia, que cumplan con el hecho de que los bienes asegurados se encuentren dentro de una zona inundada o afectada que haya sido cubierta por lo menos una hectárea.

### **16. Marejada**

Movimiento agitado o alteración del mar que se manifiesta con una elevación de las olas de hasta 1.25m. debido a una perturbación meteorológica resultado de una combinación entre la disminución de la presión atmosférica y una fuerza

cortante sobre la superficie del mar producida por los vientos.

#### **17. Menaje de casa**

Muebles, contenidos y accesorios propios dentro de una casa habitación, integrados dentro de la casa habitación, tales como: Ajuares del comedor, sala, recámara, aparatos electrodomésticos, instrumentos musicales, ropa, objetos decorativos, computadoras de uso familiar, joyería, bisutería, relojes, colecciones, objetos de arte y dinero en efectivo.

#### **18. Muros de Contención**

Los que retienen el terreno pudiendo encontrarse bajo el nivel de piso accesible más bajo, trabajando también como cimentaciones y pueden ser independientes, encontrándose fuera de un edificio sin recibir ninguna carga y no estar ligados.

#### **19. Nevada**

Precipitación de cristales de hielo en forma de copo.

#### **20. Obstrucción en las bajadas de agua pluviales por granizo**

Impedimento del paso de agua de lluvia en los ductos de desagüe pluvial por la acumulación de granizo y como consecuencia cause daños que provoquen la inhabitabilidad del inmueble.

#### **21. Póliza**

Documento emitido por la Aseguradora que menciona y cita en la misma los derechos y obligaciones de ésta y del Asegurado.

#### **22. Pluvial**

Relativo al agua de lluvia y que se puede concentrar en techos, patios o en tuberías de desagüe.

#### **23. Responsabilidad Máxima**

Límite máximo de indemnización que asume la compañía de seguros en caso de que ocurra algún riesgo amparado bajo la póliza.

#### **24. Suma Asegurada**

Es el valor que se le asigna a cada cobertura, riesgo específico y bien determinado y es, el monto máximo que la compañía está obligada a pagar al momento de una pérdida o siniestro.

#### **25. Terremoto**

Temblor o sacudida de la corteza terrestre, debida a desplazamientos internos de las placas que la conforman, que se transmite a grandes distancias en forma de ondas.

#### **26. Tsunami**

Ola o un grupo de olas de gran energía y tamaño que se producen cuando algún fenómeno extraordinario desplaza verticalmente una gran masa de agua.

#### **27. Valor Indemnizable**

Para las coberturas descritas y contratadas en este contrato, corresponderá la Suma Asegurada descrita en la póliza que será utilizada como base para fijar la responsabilidad máxima de la Aseguradora en caso de siniestro.

#### **28. Vientos tempestuosos**

Vientos que alcanzan en la localidad o región por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o

grado 8 según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

### **29. Vigencia**

Periodo de tiempo establecido en la póliza, mismo que se establece con fecha de inicio y hora y fecha de término y hora.

## **CLÁUSULA 2. COBERTURAS**

### **2.1 INDEMNIZACIÓN EN CASO DE DESASTRE**

La Aseguradora se obliga a indemnizar al Asegurado en caso de que su **Hogar** resulte inhabitable como consecuencia de una pérdida o daño físico directo causado por alguno de los siguientes riesgos:

#### **A. Riesgos de Naturaleza Catastrófica:**

1. Terremoto
2. Erupción volcánica
3. Fenómenos Hidrometeorológicos, que ampara:
  - a) Huracán
  - b) Vientos tempestuosos
  - c) Inundación
  - d) Inundación por lluvia,
  - e) Granizo
  - f) Helada
  - g) Nevada
  - h) Marejada
  - i) Tsunami
  - j) Avalancha
  - k) Obstrucción en las bajadas de aguas pluviales por granizo

#### **Deducible y Coaseguro**

Estos riesgos no contemplan deducible ni coaseguro.

#### **Periodo de espera:**

**Existe un periodo obligatorio de espera de diez (10) días contados a partir de la fecha y hora en que la póliza inicia su vigencia, para los riesgos de naturaleza catastrófica, incisos dos (2) y tres (3) descritos en esta cláusula.**

Los siniestros que sean consecuencia de los riesgos de Naturaleza Catastrófica señalados en los incisos dos (2) y tres (3) no quedarán cubiertos durante el Período de Espera.

#### **B. Riesgo de Naturaleza No Catastrófica:**

1. Incendio, Rayo y/o Explosión
2. Extensión de cubierta, que ampara:
  - a) Impacto de naves aéreas u objetos caídos de ellas.
  - b) Caída de árboles, anuncios y estructuras similares.
  - c) Humo o tizne.
  - d) Colisión de vehículos que no sean propiedad del asegurado y sus dependientes económicos.
  - e) Huelguistas o personas que formen parte de disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, vandalismo o daños por personas mal intencionadas.

#### **Deducible y Coaseguro**

Estos riesgos no contemplan deducible ni coaseguro.

## **2.2 INDEMNIZACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL**

La Aseguradora se obliga a indemnizar al Beneficiario, en caso de que el Asegurado titular de la póliza fallezca como consecuencia de un Accidente Cubierto dentro de los 90 (noventa) días siguientes a la fecha de ocurrencia del mismo.

## **CLÁUSULA 3. SUMA ASEGURADA**

En caso de que el **Hogar** del Asegurado resulte inhabitable por cualquiera de los riesgos amparados por este contrato, el Asegurado recibirá la cantidad establecida en la carátula de la póliza, la cual opera como límite único y responsabilidad máxima de la Aseguradora.

En caso de **Muerte Accidental** del Asegurado por cualquiera de los riesgos amparados por este contrato, el Beneficiario(s) designado por el Asegurado recibirá la cantidad establecida en la carátula de la póliza, la cual opera como límite único y responsabilidad máxima de la Aseguradora.

La cantidad a indemnizar para ambos casos quedará establecida en la carátula de la póliza.

## **CLÁUSULA 4. EXCLUSIONES**

### **4.1 EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE INDEMNIZACIÓN EN CASO DE DESASTRE.**

## **QUEDARÁN EXCLUIDAS DE COBERTURA LAS SIGUIENTES CIRCUNSTANCIAS, BIENES, OBJETOS, MATERIAS Y EVENTOS:**

- Pérdidas o daños que sean objeto de riesgos no amparados.
- Bienes Inmuebles en proceso de construcción.
- Bienes Inmuebles terminados sin puertas y ventanas.
- Bienes inmuebles de uso comercial.
- Cuando el daño se haya producido a bardas perimetrales y patios.
- Contenidos de uso comercial o de trabajo.
- Dinero, títulos, obligaciones, documentos de cualquier clase, timbres, postales, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio, aparatos obsoletos o en desuso, rotura por descuido de objetos frágiles, manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos y moldes.
- Daños parciales al inmueble y contenidos.
- Robo de contenidos.
- Vehículos automotores, motocicletas y bicicletas.
- Embarcaciones de cualquier tipo.
- Cimientos, fundamentos de la construcción e instalaciones bajo el nivel del suelo.
- Animales, cultivos en pie, huertas, bosques, parcelas.
- Suelos, Terrenos incluyendo superficie, rellenos, drenaje, alcantarillado.

- Diques, depósitos naturales, canales, pozos, túneles, puentes y equipos de instalación flotante.
- Bienes a la intemperie, cimentaciones o instalaciones subterráneas.
- Daños al césped, pasto, playa ó pérdida de playa.
- Daños ocasionados al inmueble por mojaduras y filtraciones de agua ocasionadas por defectos en la construcción de techos, muros, pisos, fisuras de cimentaciones y muros de contención.
- Daños ocasionados por mojadura en el interior del inmueble a los contenidos a menos que los mismos sean destruidos por la acción directa de uno de los riesgos descritos en esta cobertura.
- Retroceso de agua en alcantarillado y/o falta e insuficiencia de drenaje del domicilio asegurado.
- Daños ocasionados por corrosión, erosión, moho, plagas y cualquier otro deterioro causado por condiciones ambientales y naturales.
- Daños a inmuebles o contenidos de los inmuebles causados por marejada, cuando no se encuentre protegida por muros de concreto cimentados, escolleras vertidas o espigones que se encuentren ubicados entre un muro de contención y el límite del oleaje. Solo se cubrirán aquéllos que se encuentren a más de 50 mts. de la línea de rompimiento de las olas en marea alta o más de 10 mts. sobre el nivel del mar.
- Daños o pérdidas en zonas consideradas por las autoridades competentes como de alto riesgo por ser asentamientos irregulares o localizados en cañadas y/o depresiones topográficas.
- Daños ocasionados por aguas estancadas.
- Gastos por los daños ocasionados por la descontaminación o limpieza del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire y aguas)
- Daños causados por contaminación de cualquier tipo.
- Responsabilidad civil por daños a terceras personas y bienes de terceros
- Fianzas Judiciales
- Gastos de Defensa
- Gastos médicos al asegurado y sus habitantes
- Daños ocasionados a su hogar como consecuencia de un desastre diferente a los señalados.
- Cuando su hogar sea declarado inhabitable debido a la propagación o extensión de olores desagradables o a consecuencia de cualquier enfermedad infecciosa, de alergias o de cualquier otro peligro relacionado con la salud.
- Epidemia
- Enmohecimiento, putrefacción, hongos o bacterias.
- Daños o pérdidas causados por deficiencias en la construcción, reparación o renovación del hogar.

- Interrupción, fallas o deficiencias en el suministro de energía eléctrica, agua o gas, cualquiera que sea su causa.
- Fraude, dolo o mala fe o cualquier acto deshonesto o mal intencionado o cualquier negligencia voluntaria del asegurado o de los miembros de la casa o su representante legal.
- Pérdida, daños o defectos que hayan ocurrido antes de la contratación del seguro, preexistentes al inicio de vigencia de la póliza siendo o no del conocimiento del asegurado.
- Actos terroristas, sabotaje.
- Daños ocasionados por hostilidades, operaciones de guerra, declarada o no, guerrillas, rebelión, insurrección, guerra civil o interna, revolución, suspensión de garantías o acontecimientos que originen situaciones de hecho o derecho.
- Daños originados directa o indirectamente por reacciones nucleares, radiaciones o contaminación radioactiva.
- Cuando por motivo de los procedimientos legales en ejercicio de sus funciones los bienes asegurados sean objeto de expropiación, embargo, requisición, confiscación, incautación o detención de los mismos.
- Destrucción de bienes asegurados por parte de las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- Pérdidas a consecuencia del funcionamiento continuo, desgaste o destrucción lento y paulatino de una superficie producida por fricción o roce, deterioro gradual debido a condiciones atmosféricas, ambientales, sedimentación gradual.
- Daños o pérdidas por la acción directa de insectos y animales en general, así como los ocasionados por extinción de plagas.
- Hundimientos, Desplazamientos y asentamientos del suelo y subsuelo no repentinos.
- Gastos indirectos
- Pérdidas consecuenciales
- Gastos extraordinarios
- Remoción de escombros
- Daños ocasionados a consecuencia de falta de mantenimiento que representen una negligencia o descuido por parte del asegurado.
- Daños o pérdidas causados por errores en procesos de retoque o renovación del inmueble.
- Reclamaciones provenientes por pérdidas causadas, directa e indirectamente a consecuencia de daños, fallas, alteraciones, disminución en la funcionalidad de circuitos integrados.

#### **4.2 EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE MUERTE ACCIDENTAL**

- Personas cuya edad sea menor de 18 años

- **Personas cuya edad sea mayor de 64 años, excepto renovaciones que operan hasta 70 años**
- **Accidentes que se originen por participar en:**
  - **Servicio Militar, actos de guerra, rebelión o insurrección.**
  - **Actos delictivos intencionales de cualquier tipo en los que participe directamente el Asegurado.**
- **Esta póliza no ampara Accidentes que se originen por participación en actividades como:**
  - **Aviación privada, en calidad de tripulante, pasajero o mecánico, fuera de líneas comerciales autorizadas para la transportación regular de pasajeros.**
  - **Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.**
  - **Conductor o pasajero de motocicletas y/o vehículos de motor similares acuáticos y/o terrestres.**
  - **Paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí, tauromaquia o cualquier tipo de deporte aéreo.**
  - **En general por la práctica profesional de cualquier deporte.**
- **Suicidio o cualquier intento del mismo, mutilación voluntaria, aún cuando se cometa en estado de enajenación mental.**
- **Envenenamiento de cualquier origen y/o naturaleza, excepto cuando se demuestre que fue accidental.**
- **Fallecimiento ocurrido por culpa grave del Asegurado**

**como consecuencia de estar bajo el influjo del alcohol o por el uso de drogas, estimulantes y/o somníferos, excepto si fueron prescritos por un médico legalmente autorizado para ejercer como tal.**

#### **CLÁUSULA 5. LUGAR Y PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN**

La Aseguradora hará el pago de cualquier indemnización en sus oficinas, en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido el total de los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

#### **CLÁUSULA 6. TERRITORIALIDAD**

La presente póliza solo tendrá efectos dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

#### **CLÁUSULA 7. REINSTALACIÓN DE SUMA ASEGURADA**

Este contrato de seguros no considera reinstalación automática de suma asegurada.

#### **CLÁUSULA 8. MONEDA**

La contratación de este seguro podrá realizarse en moneda nacional o extranjera. Si la contratación fuera en moneda extranjera, tanto el cobro de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar serán efectuados en moneda nacional al tipo de cambio vigente publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en la fecha de pago.

## **CLÁUSULA 9ª. MEDIOS DE CONTRATACIÓN**

Las coberturas amparadas por esta Póliza podrán ser contratadas 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, conforme a lo establecido en el Artículo 36-E de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Los medios de identificación mediante los cuales el Asegurado podrá adquirir estas coberturas a efecto de celebrar el presente Contrato, serán aquellos en los que el Asegurado corrobore que ha proporcionado a la Aseguradora la siguiente información: nombre completo, fecha de nacimiento, registro federal de contribuyentes, teléfono, domicilio completo (calle y número, colonia, código postal, municipio, ciudad y estado), nombre y parentesco de los Beneficiarios y el porcentaje que le corresponde a cada uno de ellos, así como la autorización de la forma de cobro respectiva. El Asegurado es responsable de proporcionar la información descrita, y de los fines para los cuales se utilice dicha información; asimismo, la Aseguradora será responsable de proteger en todo momento la confidencialidad de la información que el Asegurado le proporcione.

Asimismo, el Asegurado ratifica que fue informado de los Beneficios que integran el plan de seguro contratado, la Suma Asegurada, la Prima correspondiente, el plazo de seguro, las fechas de inicio y

término de Vigencia, y que se hizo de su conocimiento que los Beneficios se encuentran limitados por las exclusiones señaladas en las presentes condiciones generales.

El medio por el cual se hace constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes al Contrato, se realizó por alguno de los siguientes:

- a) Teléfono
- b) Correo
- c) Internet
- d) Fax
- e) Cualquier otro medio electrónico en donde conste la aceptación.

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.

Asimismo, se hace del conocimiento del Asegurado, que el medio en el que conste toda declaración, dependiendo de la forma de contratación empleada, estará disponible para su ulterior consulta, en las oficinas de la Aseguradora.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **DISPOSICIONES VARIAS APLICABLES ÚNICAMENTE PARA LA COBERTURA 2.1 INDEMNIZACIÓN EN CASO DE DESASTRE**

#### **CLÁUSULA 1ª PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO**

##### **1. Medidas de salvaguarda o recuperación**

Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta póliza, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Aseguradora y se atenderá a las que ella le indique.

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

##### **2. Aviso del Siniestro**

a) Para la cobertura de Indemnización en caso de Desastre El Asegurado deberá dar aviso del siniestro a la Aseguradora dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas contados a partir del momento en que ocurra el riesgo o riesgos al amparo de este contrato y que el Asegurado tenga conocimiento del hecho, salvo en aquellos casos en los que por casos fortuitos o de fuerza mayor no pueda hacerlo. Si el siniestro no es reportado de manera oportuna, la

cantidad de la indemnización podrá ser reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro. En caso de requerirse por parte de la Aseguradora, el Asegurado deberá presentar información adicional que la misma considere pertinente.

b) Para la cobertura de Indemnización por Muerte Accidental

En caso de fallecimiento del Asegurado, éste deberá ser notificado a la Aseguradora dentro de los 5 (cinco) días siguientes al mismo. El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el artículo 67 de la Ley sobre el Contrato de Seguro si se prueba que tal retraso se debió a causa de fuerza mayor o caso fortuito y que se proporcionó tan pronto como cesó uno u otro.

##### **3. Integración de Eventos para Siniestros**

a) Para la cobertura de Indemnización en caso de Desastre Las pérdidas originadas a los bienes cubiertos a consecuencia de un evento ocurrido por siniestros hidrometeorológicos, que continúen por un periodo de hasta 72 horas, se considerará como un solo siniestro, cualquier evento que exceda las 72 horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en esta cobertura, se considerarán como 2 eventos o más, excepto Inundación, para la cual el lapso se extenderá hasta 168 horas.

##### **4. Subrogación de Derechos**

En los términos de ley, la Aseguradora se subrogará hasta

por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro. Si la Aseguradora lo solicita, a costa de ésta el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Aseguradora quedará liberada de sus obligaciones. Si el daño fuere indemnizado solo en parte, el Asegurado y la Aseguradora recurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

#### **CLÁUSULA 2ª. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

No obstante el término de vigencia del contrato, las partes convienen en que este podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito. Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Aseguradora tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor. Cuando la Aseguradora lo dé por terminado, lo hará mediante notificación fehaciente al Asegurado, surtiendo efectos ésta después de 15 (quince) días de practicada la notificación respectiva. La Aseguradora deberá devolver la totalidad de la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

#### **CLÁUSULA 3ª. OTROS SEGUROS**

Si los bienes estuvieran amparados en todo o en parte por otras Aseguradoras que cubran el mismo riesgo y que la vigencia del seguro coincida en toda o en alguna parte con la vigencia de esta póliza, el Asegurado deberá declararlo inmediatamente por escrito a la Aseguradora, indicando el nombre de las otras Aseguradoras y las sumas aseguradas contratadas. Si el Asegurado omite intencionalmente el aviso de que trata esta Cláusula, o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Aseguradora quedará automáticamente liberada de toda obligación nacida de esta póliza.

#### **CLÁUSULA 4ª. 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 Aseguradora, cualquier circunstancia que, durante la vigencia de este seguro, provoque una agravación esencial del riesgo cubierto, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias.

Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provocara una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Aseguradora en lo sucesivo.

## **CLÁUSULA 5ª. INSPECCIONES**

La Aseguradora tendrá en todo tiempo durante la vigencia de esta póliza el derecho de inspeccionar el lugar en donde ocurrió el siniestro amparado por esta póliza.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **SERVICIOS DE ASISTENCIA**

##### **1. ASISTENCIA EN EL HOGAR**

Nuestro servicio de asistencia pondrá a disposición del Asegurado una ayuda material inmediata de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales presentados en la vivienda, a consecuencia de un evento fortuito considerado como emergencia, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en esta sección y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de estos servicios, se considera emergencia una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, que no permita su utilización cotidiana, que ponga en riesgo la seguridad del mismo y de sus habitantes, e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento.

El servicio de asistencia prestará los servicios solicitados por el Asegurado hasta por un máximo de 2 asistencias anuales por cada una de las especialidades aquí establecidas.

El servicio no tendrá ningún costo para el Asegurado hasta por un

monto máximo de \$500.00 (Quinientos Pesos 00/100 M.N.) por evento. Cuando un servicio de asistencia exceda el monto máximo de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.), el excedente será cubierto por el Asegurado. Los límites no son acumulables para ser utilizados en varios eventos.

Las especialidades aplicables son las siguientes:

##### **1.1 Plomería**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la vivienda del Asegurado (instalaciones fijas de agua potable e hidrosanitarias), se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a un técnico especializado, que proporcionará al Asegurado la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

##### **Exclusiones particulares:**

- **Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores, tanques hidroneumáticos, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua**

propia de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o de departamentos.

- El servicio de plomería descrito en el inciso a) que antecede no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas. En caso de presentarse fugas de gas se brindará apoyo reportando a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

## **1.2 Cristales**

Por rotura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del Asegurado, cuando su rotura atente contra la seguridad de dicha vivienda.

### **Exclusiones particulares:**

- Quedan excluidos cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de

una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble.

- Cualquier vidrio que no sea parte de la fachada que da hacia la calle, en la cual esté la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares.
- Cualquier vidrio que no sea parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio.
- Vidrios quebrados por fenómenos naturales, actos de terrorismo, motín o asonada.
- Vidrios vencidos.
- No se prestará el servicio cuando el daño haya sido ocasionado por actos de mala fe y/o con dolo por el Usuario, el beneficiario o por un residente habitual.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- El servicio de cristales no se prestará cuando el sistema de ventanas esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- Vidrios blindados, audios aislantes o térmicos.

### **1.3 Electricista**

Por falta de energía eléctrica en la vivienda del Asegurado, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma y se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica.

#### **Exclusiones particulares:**

- **Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes y otros.**
- **Electrodomésticos tales como calentadores, lavadoras, secadoras y en general cualquier aparato que funcione con electricidad.**
- **Cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones comunes propiedad de la compañía de luz.**
- **Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles.**
- **Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.**
- **El servicio de electricidad no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes**

**en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.**

### **1.4 Cerrajería**

Cuando a consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por otra causa accidental, sea imposible abrir desde el exterior al interior la(s) puerta(s) principal(es) de acceso directo a la vivienda del Asegurado, se enviará a un técnico especializado en cerrajería que realizará la asistencia de emergencia para la apertura de la(s) puerta(s) y de esta forma reestablecer el acceso directo a la vivienda a través de la(s) puerta(s) principal(es). Se cubrirá también la apertura de puertas de habitaciones interiores, siempre que haya algún menor o persona imposibilitada para abrir desde el interior.

#### **Exclusiones particulares:**

- **La reparación y el cambio o reposición de chapas, cerraduras, pasadores y puertas.**
- **La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.**
- **La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico (tarjetas de proximidad e imanes) a la vivienda, tanto externa como interna.**
- **La reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y**

pasadores de seguridad (electrónicas) tanto externa como interna.

- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda.
- Queda excluido la hechura de llaves.
- El servicio descrito no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

### **1.5 Conexión de servicios técnicos**

El servicio de asistencia, a solicitud del Asegurado gestionará los servicios de técnicos de albañilería, carpintería y pintura entre otros para la reparación de la vivienda.

- Todos los servicios gestionados contarán con una garantía de 90 días.
- Todos los servicios por conexión serán cubiertos por el Asegurado
- Número de llamadas ilimitado.

**Exclusiones generales de los servicios de asistencia hogar con y sin conexión:**

- Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
  - a) Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o

no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

- b) Cualquier percance intencional, así como la participación directa del Asegurado en actos criminales.

### **Condiciones para la prestación de los Servicios de Asistencia.**

- El Asegurado deberá proporcionar información veraz y oportuna, para atender debidamente la situación de asistencia.
- El Asegurado deberá acreditar su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- El Asegurado no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados directamente por éste, sin previa autorización de El Servicio de Asistencia.
- El Asegurado deberá cumplir con todas las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- El Servicio de Asistencia no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a casos fortuitos, causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que

**deban prestarse los servicios de asistencia.**

- **El Servicio de Asistencia será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.**

## **2. ASISTENCIA TELEFÓNICA**

Este servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional. No existe límite del número de llamadas.

### **2.1 Servicio de asistencia médica telefónica**

Cuando el Asegurado necesite orientación médica telefónica, no considerada como emergencia médica, es decir cuando una enfermedad o accidente no ponga en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o su integridad corporal, por el mismo Asegurado y/o el Equipo Médico, el Equipo Médico, le aconsejará de forma gratuita sobre cuales son las medidas que se deben tomar sobre problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias. El Equipo Médico no emitirá un diagnóstico. Sólo a solicitud expresa del Asegurado y con cargo del mismo, El Servicio de Asistencia proporcionará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea enviando a un médico al domicilio ó concertando una cita en un centro hospitalario que será pagado por el Asegurado.

El servicio de orientación médica telefónica también incluye el brindar información sobre el uso de medicamentos, así como de efectos secundarios y dosis recomendadas, esta información será proporcionada por el Equipo Médico del Servicio de Asistencia.

El Equipo Médico del Servicio de Asistencia proporcionará información general acerca de salud pública y privada, medidas sanitarias y de control de enfermedades.

### **2.2 Servicio de asistencia médica odontológica**

Cuando el Asegurado necesite orientación odontológica telefónica, el Equipo Médico del Servicio de Asistencia, le aconsejará de forma gratuita sobre cuales son las medidas que se deben tomar sobre problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias. El Equipo Médico de El Servicio de Asistencia no emitirá un diagnóstico. Sólo a solicitud expresa de Asegurado y con cargo del mismo, El Servicio de Asistencia proporcionará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, concertando una cita en consultorio que será pagado por el Asegurado.

El servicio de orientación odontológica telefónica también incluye el brindar información sobre el uso de medicamentos, así como de efectos secundarios y dosis recomendadas, esta información será proporcionada por el Equipo Médico del Servicio de Asistencia.

El Equipo Médico del Servicio de Asistencia proporcionará

información general acerca de salud bucal.

### **2.3 Servicio de asistencia médica telefónica nutricional**

El Servicio de Asistencia proporcionará información telefónica al Asegurado respecto a los siguientes temas:

- a) Cálculo del peso ideal e índice de masa corporal.
- b) Diseño de dietas para toda la familia y estilos de vida.
- c) Orientación en caso de desórdenes alimenticios.
- d) Referencias con especialistas.

El equipo médico de El Servicio de Asistencia no emitirá diagnóstico ni tratamiento. Sólo a solicitud del Asegurado, El Servicio de Asistencia proporcionará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea: concertando una cita en un centro hospitalario o consultorio con un especialista, que será pagado por el Asegurado.

### **2.4 Servicio de asistencia psicológica telefónica**

Se brinda apoyo a nivel familiar, de pareja o individual, este servicio orienta al Usuario en situaciones de tipo emocional con el fin de obtener la ayuda apropiada de acuerdo a su caso. Toda asistencia psicológica es proporcionada por profesionales especialistas y altamente calificados. La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.

El equipo de El Servicio de Asistencia no emitirá diagnóstico ni tratamiento alguno.

Sólo a solicitud del Asegurado, el Servicio de Asistencia proporcionará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea concertando una cita a domicilio, en un centro hospitalario o en un consultorio con un especialista, que será pagado por el Asegurado.

### **Exclusiones**

- **Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:**
  - a) **Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.**
  - b) **Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.**
  - c) **Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.**
  - d) **Cualquier percance intencional, así como la participación directa del**

**Asegurado en actos criminales.**

- e) A mujeres embarazadas, no se le proporcionarán los servicios, durante los últimos noventa días antes de la fecha del parto.**

Nota: Se considera Emergencia Médica cuando una enfermedad o accidente pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del Asegurado.

#### **Condiciones para la prestación de los Servicios de Asistencia.**

- **El Asegurado deberá proporcionar información veraz y oportuna, para atender debidamente la situación de asistencia.**
- **El Asegurado deberá acreditar su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.**
- **El Asegurado no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados directamente por éste, sin previa autorización de El Servicio de Asistencia.**
- **El Asegurado deberá cumplir con todas las obligaciones indicadas en las condiciones generales.**
- **El Servicio de Asistencia no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a casos fortuitos, causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que**

**deban prestarse los servicios de asistencia.**

- **El Servicio de Asistencia será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.**

#### **2.5 Servicio de asistencia educativa telefónica**

Se brinda apoyo a estudiantes y padres de familia en la solución de tareas en niveles de primaria, secundaria y preparatoria vía telefónica.

Guía de Tareas: Brinda información de forma inmediata, a los Asegurados que requieran apoyo para la solución de tareas de cualquier materia, en niveles de primaria, secundaria y preparatoria. Tiempo de respuesta máximo 2 hrs. para materias como Química, Física y Matemáticas.

Referencias: Se proporciona información bibliográfica y de sitios de Internet útiles en la elaboración de tareas y trabajos escolares, así como de museos y bibliotecas.

Información Escolar: Orientación en la compra de listas de útiles y uniformes escolares, calendario escolar, instituciones educativas y librerías.

#### **Exclusiones**

- **No incluye elaboración de trabajos escolares.**
- **Quedan excluidos los servicios cuando sean**

derivación directa o indirecta de:

- a) Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- b) Cualquier percance intencional, así como la participación directa del Asegurado en actos criminales.

#### **Condiciones para la prestación de los Servicios de Asistencia.**

- El Asegurado deberá proporcionar información veraz y oportuna, para atender debidamente la situación de asistencia.
- El Asegurado deberá acreditar su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- El Asegurado no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados directamente por éste, sin previa autorización de El Servicio de Asistencia.
- El Asegurado deberá cumplir con todas las obligaciones indicadas en las condiciones generales.

## **SECCIÓN CUARTA**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **CLÁUSULA 1ª. PRIMA**

La prima de esta póliza vence en el momento de la celebración del contrato.

Si el contratante opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes y vencerán al inicio de cada periodo pactado aplicándose la tasa de financiamiento vigente en el momento de inicio del periodo de la cobertura, la cual se le dará a conocer por escrito al contratante.

El contratante gozará de un periodo de gracia de treinta (30) días naturales para liquidar el total de la prima o la primera fracción de ella en los casos de pagos en parcialidades; los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de dicho periodo.

En caso de siniestro, la Aseguradora deducirá de la indemnización, el total de la prima vencida pendiente de pago, o las fracciones de ésta no liquidadas hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

La prima convenida podrá ser pagada por el contratante en las oficinas de la Aseguradora, contra entrega del recibo correspondiente

o bien mediante cargos que efectuará la Aseguradora en la tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria y periodicidad que el contratante haya seleccionado.

En caso de que el cargo no se realice con tal frecuencia, por causas imputables al contratante, éste se encuentra obligado a realizar directamente el pago de la prima o parcialidad correspondiente en las oficinas de la Aseguradora, o abonando en la cuenta que le indique ésta última; el comprobante o ficha de pago acreditará el cumplimiento. Si el contratante omite dicha obligación, el seguro cesará sus efectos una vez transcurrido el periodo de gracia. Se entenderán como causas imputables al contratante la cancelación de su tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria, la falta de saldo o crédito disponible o cualquier situación similar.

En el caso en que la prima sea pagada mediante cargo a tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria, hasta en tanto la Aseguradora no entregue el recibo de pago de primas, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente será prueba plena del pago de la prima.

## **CLÁUSULA 2ª. REHABILITACIÓN**

No obstante lo dispuesto en la Cláusula 1ª. Prima de estas Disposiciones Generales, el contratante podrá, dentro de los treinta (30) días siguientes al último día del periodo de gracia señalado en dicha cláusula, pagar la prima

originalmente acordada para este seguro; en este caso, por el solo hecho de realizar el pago mencionado, los efectos del seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago y la vigencia original se prorrogará automáticamente por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado plazo de gracia y la hora y el día en que surte efecto la rehabilitación.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trate, el contratante solicita por escrito que este seguro conserve su vigencia original, la Aseguradora ajustará y, en su caso, devolverá de inmediato a prorrata la prima correspondiente al periodo durante el cual cesaron los efectos del mismo conforme al artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, cuyos momentos inicial y terminal se indican al final del párrafo precedente.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago se entenderá habilitado el Contrato desde las cero horas de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta cláusula, deberá hacerla constar la Aseguradora para fines administrativos, en el recibo que se emita con motivo del pago correspondiente y en cualquier otro documento que se emita con posterioridad a dicho pago.

### **CLÁUSULA 3ª. VIGENCIA DEL CONTRATO**

Este Contrato estará vigente durante el periodo de seguro pactado que aparece en la carátula o certificado de esta póliza.

### **CLÁUSULA 4ª. MODIFICACIONES AL CONTRATO**

Sólo tendrán validez las modificaciones que se hagan a este contrato por escrito por medio de endosos previamente registrados en la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas previo acuerdo entre las partes. En consecuencia, ni los agentes, ni cualquier otra persona, tiene facultades para hacer concesiones o modificaciones.

### **CLÁUSULA 5ª. OMISIONES Y FALSAS DECLARACIONES**

El Asegurado está obligado a declarar por escrito a la Aseguradora, de acuerdo con los cuestionarios relativos, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo, que puedan influir en las condiciones convenidas, tal como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del Contrato. La omisión o inexacta declaración de los hechos importantes a que se refiere esta cláusula facultará a la Aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.

### **CLÁUSULA 6ª. NOTIFICACIONES**

Cualquier comunicación, declaración o notificación relacionada con el presente Contrato deberá hacerse por escrito a la Aseguradora en el domicilio social indicado en la carátula o certificado de la póliza.

En todos los casos en que la dirección de las oficinas de la Aseguradora llegare a ser diferente de la que conste en la póliza expedida, ésta deberá comunicar al Asegurado la nueva dirección en la República Mexicana para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la Aseguradora y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que la Aseguradora deba hacer al Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca la Aseguradora.

### **CLÁUSULA 7ª. COMPETENCIA**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Aseguradora o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios

Financieros y 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

#### **CLÁUSULA 8ª. INTERÉS MORATORIO**

En caso de que la Aseguradora, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta, en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, en vez del interés legal aplicable, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado, una indemnización por mora en los términos establecidos por el artículo 135 Bis de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que se haga exigible la obligación.

#### **CLÁUSULA 9ª. PRESCRIPCIÓN**

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro, prescribirán en dos (2) años, contados en los términos del artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma Ley. La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

#### **CLÁUSULA 10ª. COMISIONES O COMPENSACIONES A INTERMEDIARIOS O PERSONAS MORALES**

Durante la vigencia de la póliza, el asegurado y/o contratante podrá solicitar por escrito a la Aseguradora 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 Aseguradora proporcionará dicha información por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### **CLÁUSULA 11ª. ART. 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DEL SEGURO**

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 (30) días que sigan al día en que se reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.

### **CLÁUSULA 12ª. ENTREGA DE LA PÓLIZA (CIRCULAR ÚNICA DE SEGUROS, DISPOSICIÓN 20.5.1)**

En cumplimiento a lo ordenado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas mediante la Circular Única de Seguros, la Aseguradora está obligada, en los contratos de adhesión que celebre bajo la comercialización a través de vía telefónica, Internet u otros medios electrónicos, o por conducto de un prestador de servicios a que se refieren el tercer párrafo y las fracciones I y II del artículo 41 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, cuyo cobro de prima se realice con cargo a una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, a hacer del conocimiento del contratante o asegurado la forma en que podrá obtener la documentación contractual correspondiente, así como el mecanismo para cancelar la póliza o, en su caso, la forma para solicitar que no se renueve automáticamente la misma, con base en los siguientes supuestos:

- a. La Aseguradora se obliga a entregar al Asegurado o Contratante de la Póliza, los documentos en los que consten los derechos y obligaciones que derivan del contrato de seguro a través de alguno de los siguientes medios:
  - i. De manera personal, al momento de contratar el Seguro;
  - ii. Envío a domicilio, por los medios que la Aseguradora utilice para tales efectos.

En caso de que el Contratante requiera copia de este registro, deberá solicitarlo por escrito a la Aseguradora.

La forma en que se hará constar la entrega de la Póliza al Asegurado será a través del siguiente procedimiento:

- Cuando la entrega de la Póliza se realice de manera personal al momento de contratar el seguro, el Asegurado firmará un documento de acuse de recibo.
- Cuando la entrega de la Póliza se realice a través de envío a domicilio, la encargada de distribuir y hacer entrega de las Pólizas a cada Asegurado será la Aseguradora a través de la empresa que tiene contratada especialmente para dicho fin, quien de manera mensual le hará

llegar a la Aseguradora un listado con la información referente a las Pólizas que efectivamente fueron entregadas durante el mes inmediato anterior.

La documentación contractual que integra este producto, está registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 36, 36-A, 36-B y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y podrá ser consultada, adicionalmente, a través de la siguiente página de Internet:

<http://www.ancelatinamerica.com/ACELatinAmericaRoot/Mexico/General+Conditions>

- b.** Si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los 30 días siguientes de haber contratado el Seguro, los documentos a que hace mención el párrafo anterior, deberá comunicarse al 01800 223 2001 en el D.F. o resto de la República, con la finalidad de que, mediante el uso de los medios que la Aseguradora tenga disponibles, ésta haga entrega al Asegurado de dicha documentación.

En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que el plazo a que se refiere el párrafo

anterior vencerá el día hábil inmediato siguiente.

- c.** Para cancelar la presente póliza o solicitar que la misma no se renueve, el Asegurado y/o Contratante deberá seguir los siguientes pasos:
- i. Llamar al 01800 223 2001 en el D.F. o resto de la República;
  - ii. Proporcionar los datos que le sean solicitados por el operador, a efectos de que el operador pueda verificar la póliza y existencia del cliente;
  - iii. Enviar la solicitud de cancelación firmada acompañada de la copia de una identificación oficial con firma al número de fax y/o correo electrónico que le será proporcionado durante su llamada;
  - iv. Una vez que haya enviado la información del paso anterior, el Asegurado y/o Contratante podrá llamar al 01800 223 2001 en el D.F. o resto de la República, para confirmar la recepción de los documentos y solicitar el número de folio de la cancelación.

ACE Seguros, S.A.  
Edificio Arcos Oriente, Bosques de  
Alisos No. 47-A, 1er. Piso,  
Colonia Bosques de las Lomas,  
México, D.F., C.P. 05120

*La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 36, 36-A, 36-B y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, bajo el registro número PPAQ-S0039-0034-2011.*