

SEGUROS



Centro de atención telefónica:  
55 5723 7999

Para reporte de siniestros:  
800 911 7692

SE-AU-001/0820

Condiciones Generales  
**Seguro de Movilidad**  
La vida sucede cuando te mueves



[www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

**Seguros SURA, S.A. de C.V.**

Blvd. Adolfo López Mateos 2448, Col. Altavista, Alcaldía Álvaro Obregón,  
C.P. 01060, Ciudad de México.

## AVISO DE PRIVACIDAD

En cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), Seguros SURA, S.A. de C.V. (antes Royal & SunAlliance Seguros (México), S.A. de C.V.) también conocida como Seguros SURA, con domicilio en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2448, Colonia Altavista, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060., en la Ciudad de México, hace de su conocimiento que los datos personales que sean recabados y/o proporcionados a través de cuestionarios o formatos del seguro o a través de terceros autorizados por Seguros SURA o por vía electrónica, óptica, sonora, visual o por cualquier otro medio o tecnología, y aquellos generados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que en su caso, se celebre con Usted, serán tratados para las siguientes finalidades identificadas en los siguientes supuestos:

Si Usted es nuestro Cliente, Proponente o Solicitante, Contratante, Asegurado, Beneficiario, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, preferencia sexual, características personales y características físicas serán tratados para evaluar y emitir sus solicitudes de seguro, dar trámite a sus reclamaciones de siniestros, cobrar las primas del seguro, mantener o renovar sus pólizas de seguro, para prevención de fraude y/o de operaciones ilícitas, para estudios estadísticos; así como para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en la Ley Sobre el Contrato de Seguro y en la normatividad vigente.

Si Usted es nuestro Candidato o Empleado, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, características personales, y físicas serán tratados para todos los fines vinculados con la selección, reclutamiento, bolsa de trabajo interna, capacitación, desarrollo, pago de prestaciones laborales, y para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales.

Si Usted es nuestro Agente de Seguros, Promotor, Proveedor o Prestador de bienes y/o servicios, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a fotografías, identificación oficial, serán tratados para todos los fines vinculados con la relación jurídica contractual que tengamos celebrada con Usted.

Si Usted es nuestro visitante, sus datos personales de identificación para su registro, y de características físicas que recabemos por medio de videgrabaciones, serán tratados para permitirle el acceso a nuestras instalaciones.

Por otra parte, en cualquiera de los supuestos anteriores, le informamos que sus datos personales podrán ser tratados para finalidades secundarias como son el ofrecimiento y promoción de bienes, productos y servicios y/o prospección comercial, y en el caso de recursos humanos para la bolsa de trabajo con otras empresas. Si Usted no desea recibir alguno de los ofrecimientos descritos en este párrafo, puede manifestar su negativa de la siguiente forma:

- a) Si proporciona sus datos en forma personal, siga los mecanismos y llenado del formato que se le proporcionará en el momento en el que haya recibido el presente aviso de privacidad.
- b) Si proporciona sus datos en forma directa, es decir a través de medios electrónicos, ópticos o sonoros, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)
- c) Si proporciona sus datos en forma indirecta, es decir de un tercero calificado, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

También hacemos de su conocimiento que sus datos podrán ser transferidos a:

1. Terceros nacionales o extranjeros, con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de Leyes a las que Seguros SURA está sujeta como Institución de Seguros.
2. Para dar cumplimiento a nuestras obligaciones tributarias, así como para atender notificaciones, oficios o requerimientos oficiales de autoridades judiciales mexicanas y extranjeras.
3. Al Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones contenidas en la legislación de seguridad social.
4. A Instituciones, Organizaciones o Entidades del Sector Asegurador para fines de selección de riesgos.

De existir transferencias diferentes a las mencionadas en el apartado anterior y que requieran su consentimiento expreso, se lo informaremos.

Usted podrá ejercer sus derechos ARCO, (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), de Revocación del consentimiento y limitación de uso de sus datos, mediante solicitud escrita a la dirección electrónica [oc.protecdatos@segurossura.com.mx](mailto:oc.protecdatos@segurossura.com.mx) o bien directamente en nuestro domicilio en el Departamento de Protección de Datos Personales. Lo anterior está sujeto a que el ejercicio de dichos derechos no obstaculice el cumplimiento de alguna Ley vigente o mandato judicial, así como para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre Usted y Seguros SURA.

En caso de solicitar el acceso a sus datos personales, Seguros SURA podrá cumplir con dicha obligación mediante cualquier medio físico, o electrónico.

### Cookies en nuestra página de Internet

Cookie es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en el disco duro. Las siguientes ocasiones que ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la Cookie para facilitarle el uso de nuestro sitio de Internet. Por ejemplo, podemos usar su Cookie para almacenar una contraseña para que no tenga que ingresarla de nuevo cada vez que se traslade a una sección diferente de nuestro portal de Internet. Una Cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las Cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien las puede borrar en el momento en que lo desee en su computadora. Asimismo, puede hacer que su navegador le avise cuando recibe una Cookie de manera que pueda aceptarla o rechazarla.

Por favor, tome en cuenta que los mensajes enviados electrónicamente pueden ser manipulados o interceptados, por lo tanto, Seguros SURA no se hace responsable si los mensajes llegan incompletos, retrasados, son eliminados o contienen algún programa malicioso (virus informático).

Para cualquier asunto relacionado con este Aviso de Privacidad y sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos en el Departamento de Datos Personales que se ubica en nuestro domicilio.

El presente Aviso de Privacidad, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx) y colocados en nuestras oficinas y sucursales.

Fecha de última modificación: septiembre 2016

## GARANTÍAS DE SERVICIO EN CASO DE SINIESTROS



### TIEMPO DE ARRIBO OPORTUNO AL LUGAR DEL SINIESTRO

Llegaremos máximo en 45 minutos al lugar del accidente, de lo contrario Seguros SURA te paga \$20 por cada minuto de atraso; topado a lo que resulte menor entre \$3,000, el importe del deducible o el importe del daño material.



### VALUACIÓN DE DAÑOS DEL VEHÍCULO DE MANERA RÁPIDA

Por cada día de atraso en la valuación del vehículo Seguros SURA te paga \$100; se considera atraso a partir del cuarto día hábil de estancia en el centro de reparación y hasta la fecha de valuación de Seguros SURA; topado a lo que resulte menor entre \$3,000, el importe del deducible o el importe del daño material.

*Aplica para Ciudad de México y área metropolitana, Guadalajara, Monterrey, León, Ciudad de Puebla, Querétaro, Cuernavaca, Hermosillo y Mérida. Y solo aplican para unidades con cobertura amplia y movilidad total.*



### ENTREGA DEL VEHÍCULO REPARADO EN LA FECHA SEÑALADA

En caso de no entregarte tu vehículo en la fecha programada, Seguros SURA te paga \$250 por cada día de atraso conforme a la fecha estipulada; topado a \$5,000 o la renta diaria de un automóvil sustituto hasta por 19 días.



### PAGO DEL SINIESTRO EN TIEMPO Y FORMA

A partir de la recepción completa de tu documentación, en Seguros SURA se tomarán 5 días hábiles para el pago del siniestro, en caso de no cumplirlo te pagaremos \$300 por cada día de atraso, iniciando el primer día de incumplimiento a la fecha programada; topado a lo que resulte menor entre \$3,000, el importe del deducible o el importe del daño material.

## CONSIDERACIONES

En todos los casos las garantías solo aplican:

- Con póliza pagada y vigente.
- Con la información del siniestro completa y correcta.
- La reclamación debe rebasar el deducible y contar con la cobertura.

El tiempo de arribo inicia a partir del término de la llamada del reporte del siniestro a la cabina de Seguros SURA.

Tiempo de arribo:

- Ciudad de México y área metropolitana: 45 minutos.
- Ciudad capital en el interior de la República: 45 minutos.

Para el tiempo de arribo, las garantías de servicio aplican siempre y cuando el cliente haya proporcionado la información precisa para poder ubicarlo (lugar del siniestro o contacto físico).

*Esta información NO forma parte de las Condiciones Generales de este producto.*

Para el tiempo de arribo se excluyen:

- Tramos carreteros.
- Cuando el cliente se retire o cambie de ubicación antes de la llegada del ajustador.
- En eventos meteorológicos o cualquier evento extraordinario como: manifestaciones, cierres de calles, operativos, desastres, etc., que impidan el libre acceso a la zona.

Las llamadas se graban para efecto de calidad en el servicio por lo que dichas grabaciones se utilizan como referencia para la aplicación de estas consideraciones.

Los procesos de valuación de daños solo aplican para unidades con cobertura amplia menores a 4 toneladas.

Las garantías de tiempos de entrega de unidades, aplica para vehículos hasta 5 años anteriores a la fecha del siniestro, de línea y comercializados en México y para las siguientes marcas: Chrysler, Chevrolet, Ford, Honda, Mitsubishi, Nissan, Suzuki, Toyota, Volkswagen. Y hasta 2 años para Audi, BMW y Mercedes-Benz. No aplica para autos modificados, modelos de ediciones especiales, y/o limitadas o con conversiones especiales.

*Esta información NO forma parte de las Condiciones Generales de este producto.*

# Contenido

## I. Definiciones

1. Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial	1
2. Asegurado	1
3. Beneficiario	1
4. Beneficiario Preferente	1
5. Condiciones Intransitables	1
6. Compañía	1
7. Contratante	2
8. Deducible	2
9. Límite Único y Combinado	2
10. Ocupante	2
11. Póliza o Contrato de Seguro	3
12. Riña	3
13. Robo Total	3
14. Salvamento	3
15. Siniestro	3
16. Suma Asegurada	3
17. Terceros	3
18. Titular de la Póliza	4
19. UMA	4
20. Vandalismo	4
21. Vehículo Asegurado	4
22. Vigencia	4

## II. Coberturas

1. Daños materiales	5
2. Robo Total	6
3. Responsabilidad civil (daños a Terceros)	7
4. Gastos médicos a Ocupantes	8
5. Defensa jurídica	9
6. Asistencia automovilística	11
a. Asistencia kilómetro cero	11
b. Asistencia en viajes	12
c. Asistencia en viajes internacionales	15
d. Asistencia para el reembolso	16

## III. Coberturas y beneficios opcionales

1. Pérdida total por daños materiales	18
2. Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial	19
3. Blindaje	19

4. Extensión de responsabilidad civil 360°	21
5. Devolución de primas en caso de pérdida total	22
6. Deducible nulo por pérdida total en daños materiales	22
7. Deducible nulo por Robo Total	23
8. Auto sustituto en caso de pérdida total	23
9. Accidentes automovilísticos al conductor	24
10. Responsabilidad civil por daños a Terceros Ocupantes	25
11. Responsabilidad civil en exceso por muerte de Terceros	27
12. Auxilio plus autos	28
13. Llantas & rines protegidos	29
14. Agencia diez años	30
15. Robo parcial	30
16. Desplazamiento garantizado	31
17. Seguro de Llantas	32

## IV. Servicios de Asistencias

1. Trámites desde casa	33
2. Venta garantizada	35

## V. Riesgos no amparados por el Contrato de Seguro

1. Exclusiones para todas las coberturas	39
--	----

## VI. Cláusulas generales

1. Prima y obligaciones de pago	40
2. Rehabilitación	41
3. Renovación del Contrato de Seguro	41
4. Obligaciones del Asegurado	42
5. Sumas Aseguradas y bases de valuación e indemnización de daños	43
6. Peritaje	48
7. Territorialidad	49
8. Salvamentos	49
9. Pérdida del derecho a ser indemnizado	49
10. Terminación anticipada del Contrato de Seguro	50
11. Prescripción	50
12. Competencia	50
13. Moneda	51
14. Subrogación	51
15. Aceptación del Contrato de Seguro	51
16. Indemnización por mora	51
17. Comisiones y compensaciones	52
18. Deducible por responsabilidad civil	52
19. Agravación del riesgo	52
20. Uso de medios electrónicos	52
21. Contratación del seguro por vía telefónica	54
22. Cumplimiento de disposiciones legales Recas y Condusef	55
23. Medios de consulta	55

## I. Definiciones

Los siguientes términos utilizados con mayúscula inicial en las presentes condiciones generales tienen los significados que se les atribuyen a continuación, independientemente de que dicho término se utilice en singular o plural.

### 1. Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial

Cualquier parte, accesorio o rótulo instalado a petición expresa del comprador o propietario del Vehículo Asegurado, en adición a las partes o accesorios con los que el fabricante adapta originalmente cada modelo y tipo específico que presenta al mercado.

### 2. Asegurado

Persona física o moral titular del interés expuesto al riesgo a quien corresponden, en su caso, los derechos y obligaciones derivados del Contrato de Seguro.

### 3. Beneficiario

Persona física o moral titular de los derechos indemnizatorios o servicios de la póliza.

### 4. Beneficiario Preferente

Persona física o moral a quien se indemnizará en primer término y hasta el monto del interés asegurable que tenga sobre la unidad, en caso de pérdida total o Robo Total del Vehículo Asegurado, siempre que la indemnización proceda en términos del Contrato de Seguro. El Beneficiario Preferente puede ser único e irrevocable y deberá constar por escrito ya sea en la carátula de la Póliza o por endoso.

### 5. Condiciones Intransitables

Camino cerrado al tránsito de vehículos; destruido; de difícil, accidentada o complicada circulación; que no permita el libre tránsito del Vehículo Asegurado.

### 6. Compañía

Seguros Sura, S.A. de C.V.

### 7. Contratante

Persona física o moral que solicitó la celebración del Contrato de Seguro para sí o para un tercero, y que, además se compromete a realizar el pago de la prima, así como el cumplimiento de las demás obligaciones que en éste se estipulan.

### 8. Deducible

Cantidad a cargo del Asegurado y a partir de la cual la Compañía empezará a pagar las pérdidas o daños resultantes del Siniestro. Su importe se determina aplicando los porcentajes o montos que se especifican en la carátula de la Póliza, bajo los términos y condiciones descritos para cada cobertura.

### 9. Límite Único y Combinado

Quando se contraten coberturas bajo un límite máximo de responsabilidad para la Compañía y ésta ampare uno o varios riesgos, el límite contratado operará en forma combinada cuando al momento de un Siniestro se afecten uno o varios riesgos, sin que el límite máximo de responsabilidad para la Compañía exceda el monto único contratado.

### 10. Ocupante

Toda persona física que viaje en el Vehículo Asegurado mientras se encuentre en la caseta o cabina destinados al transporte de personas al momento de producirse un accidente automovilístico.



### 11. Póliza o Contrato de Seguro

Regula las relaciones contractuales convenidas entre la Compañía y el Contratante. Son parte integrante de la Póliza, la solicitud del seguro, la carátula y las condiciones generales, así como las condiciones particulares o endosos que se anexen para modificar o especificar las bases del Contrato de Seguro.

### 12. Riña

Contienda entre dos o más personas con el propósito de causarse daño, en la cual participe el Asegurado, conductor y/u Ocupantes del Vehículo Asegurado y a consecuencia de ésta se ocasionen daños al Vehículo Asegurado o sufran daños corporales.

### 13. Robo Total

Apoderamiento del Vehículo Asegurado en contra de la voluntad del conductor o Asegurado, estando la unidad estacionada o en circulación.

### 14. Salvamento

Los restos del Vehículo Asegurado después de ocurrido el Siniestro de pérdida total por daños materiales o Robo Total, cuyos derechos han sido subrogados a la Compañía en términos de lo dispuesto por el artículo 111 de la Ley sobre el Contrato de Seguro. También se entenderá por Salvamento a los Vehículos Asegurados que hayan sido declarados e indemnizados por otras compañías de seguros como pérdida total y comercializados por ellas.

### 15. Siniestro

La ocurrencia de la eventualidad prevista en el Contrato de Seguro cuyos efectos dañosos pudieran estar cubiertos, conforme a los términos y condiciones de la Póliza, hasta el límite máximo de responsabilidad contratado.

### 16. Suma Asegurada

Límite máximo total de responsabilidad cubierto por la Compañía durante la Vigencia de la Póliza.

### 17. Terceros

Son las personas afectadas e involucradas en el Siniestro que tienen derecho a la reclamación al amparo de esta Póliza y que no son ni el Contratante, ni el Asegurado, ni el conductor del Vehículo Asegurado al momento del Siniestro; ni familiares en primer y segundo grado, ni personas con dependencia económica, laboral o civil con éstos.

### 18. Titular de la Póliza

Persona que aparece como Asegurado en la carátula de la Póliza.

### 19. UMA

Unidad de Medida y Actualización, es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

### 20. Vandalismo

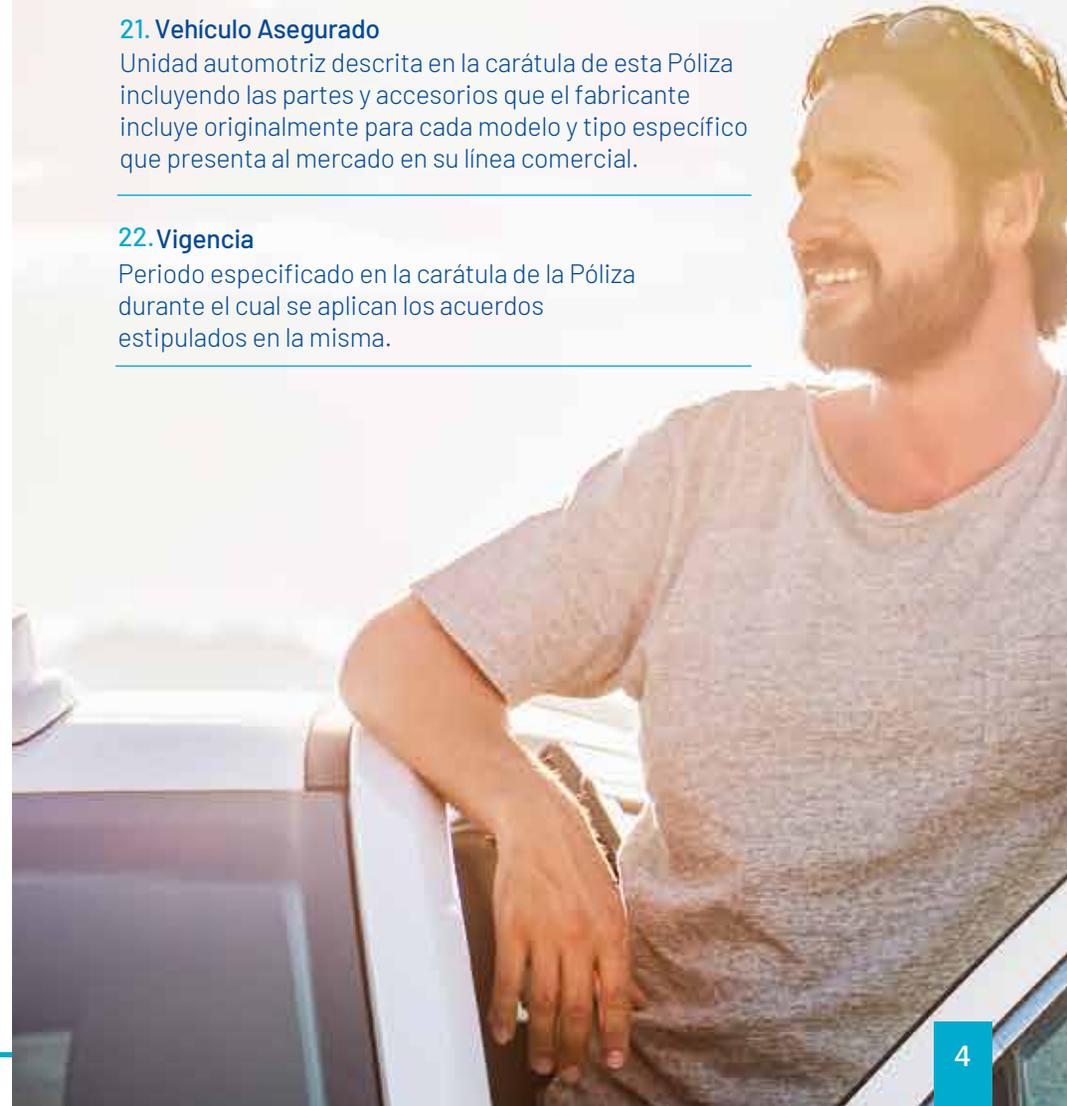
Es el acto doloso realizado sobre el Vehículo Asegurado por una o varias personas, que le ocasione un daño material sin incluir el robo de partes.

### 21. Vehículo Asegurado

Unidad automotriz descrita en la carátula de esta Póliza incluyendo las partes y accesorios que el fabricante incluye originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado en su línea comercial.

### 22. Vigencia

Periodo especificado en la carátula de la Póliza durante el cual se aplican los acuerdos estipulados en la misma.



## II. Coberturas

El Vehículo Asegurado queda cubierto contra cualquiera de los riesgos que a continuación se describen, siempre y cuando aparezcan como amparados en la carátula de la Póliza.

### 1. Daños materiales

Se cubren los daños o pérdidas materiales, totales y/o parciales, que sufra el Vehículo Asegurado a consecuencia de los siguientes riesgos:

- a. Colisiones y vuelcos.
- b. Rotura, desprendimiento y robo de cristales, tales como: parabrisas, laterales, aletas, medallón y quemacocos instalados de fábrica.
- c. Incendio, rayo y explosión.
- d. Ciclón; huracán; granizo; terremoto; erupción volcánica; alud; derrumbe de tierra o piedras; caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos; caída de árboles o sus ramas; e inundación.
- e. Actos de personas que tomen parte durante la realización en eventos de tipo masivo, o bien, ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas que, con motivo de sus funciones, intervengan en dichos actos.
- f. Daños por Vandalismo.
- g. Daños al Vehículo Asegurado durante su transportación, o durante las maniobras de carga, trasbordo o descarga del medio de transporte.
- h. Daños al motor del Vehículo Asegurado a consecuencia de desbielamiento por la penetración de agua del exterior al interior de éste, distinta de la necesaria para su operación y funcionamiento, por inundación.

### Deducible

Corresponde al monto que resulte de aplicar a la Suma Asegurada el porcentaje contratado por el Asegurado y que se consigna en la carátula de la Póliza para esta cobertura.

En las reclamaciones que afecten el riesgo de rotura, desprendimiento o robo de cristales, tales como: parabrisas, laterales, aletas, medallón y quemacocos instalados de fábrica, únicamente quedará a cargo del Asegurado el monto que corresponda al 20% del valor de los cristales afectados.

En caso de Siniestro en el cual se determine como responsable a un tercero involucrado y éste no cuente con seguro de automóvil, la Compañía se obliga a

reparar los daños materiales del Vehículo Asegurado sin la aplicación del Deducible correspondiente, siempre que el daño valuado por la Compañía sea menor a \$5,000 pesos. Para poder otorgar este beneficio es necesario que esté presente el conductor del vehículo tercero y que el ajustador deslinde la responsabilidad a favor del Asegurado.

La Compañía solicitará al Asegurado constancia de subrogación, cediendo así sus derechos correspondientes a la indemnización a cargo del tercero.

### Exclusiones

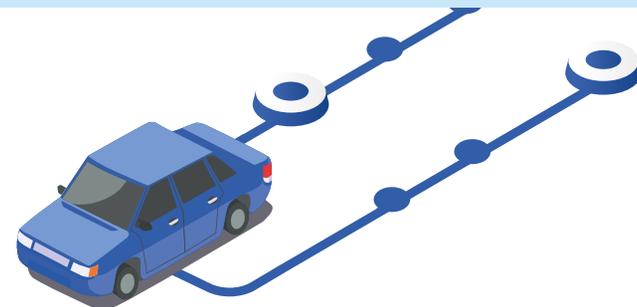
**Esta cobertura no ampara daños ocasionados por poner en marcha el Vehículo Asegurado después de ocurrido un Siniestro sin haber realizado las reparaciones técnicas necesarias.**

### 2. Robo Total

Se cubre el Robo Total y las pérdidas materiales, descritas en la cobertura de daños materiales, que sean a consecuencia del Robo Total del Vehículo Asegurado. Esta cobertura operará aun cuando los hechos que den lugar al Siniestro constituyan el delito de abuso de confianza. Adicionalmente, si no se contrató la cobertura de daños materiales, el Vehículo Asegurado quedará amparado contra los daños ocasionados por los riesgos que se mencionan en los incisos c., d., e., f. y g. de la cobertura de daños materiales, aun cuando estos no deriven del Robo Total del mismo.

### Deducible

Corresponde al monto que resulte de aplicar a la Suma Asegurada el porcentaje contratado por el Asegurado y que se consigna en la carátula de la Póliza para esta cobertura.



## Exclusiones

Esta cobertura no ampara:

- a. Robo parcial, de partes o de accesorios interiores o exteriores del Vehículo Asegurado, excepto cuando derive de Robo Total.
- b. El robo del Vehículo Asegurado a consecuencia del delito de fraude.
- c. La entrega del Vehículo Asegurado y su documentación, como consecuencia de transacciones relacionadas con la privación ilegal de la libertad (secuestro) y/o extorsión.
- d. Abuso de confianza cometido por familiares del Asegurado; personas que dependan económicamente del mismo; personas que aparezcan como aseguradas en la carátula de la Póliza; empleados o personas que presten servicio al Asegurado.
- e. El robo o la entrega del Vehículo Asegurado y su documentación a causa o consecuencia de transacciones de compraventa, arrendamiento, renta diaria o financiamiento del Vehículo Asegurado.

### 3. Responsabilidad civil (daños a Terceros)

La Compañía pagará los daños a Terceros, en sus bienes y/o en sus personas, ocasionados accidentalmente por el Vehículo Asegurado. Esta cobertura opera cuando la unidad asegurada sea manejada por:

- a. Asegurado y/o conductor indicado en la Póliza.
- b. Cualquier otra persona a la que se le haya prestado la unidad.

Esta cobertura también aplica en caso de que el Vehículo Asegurado se haya desplazado solo, ocasionando daños a terceros.

Esta cobertura opera como Límite Único y Combinado para los diversos riesgos amparados por la Póliza. Quedan igualmente amparados los daños ocasionados a Terceros por Adaptaciones, Conversiones, Equipo Especial y/o blindaje con el cual fuere equipado el Vehículo Asegurado aun cuando éstos no hayan sido declarados. Asimismo, se cubren los gastos a que fuere condenado el Asegurado y/o conductor del Vehículo Asegurado a consecuencia del accidente cubierto, en caso de juicio civil seguido en su contra con motivo de su responsabilidad civil.

## Deducible

En caso de que se especifique en la carátula de la Póliza, esta cobertura operará con la aplicación de un Deducible el cual quedará a cargo del Asegurado en cada evento.

## Exclusiones

Esta cobertura no ampara la responsabilidad civil del Asegurado en ningún caso por:

- a. Daños materiales a bienes que se encuentren dentro del Vehículo Asegurado o que estaban siendo transportados por éste.
- b. Daños a Terceros en sus personas, cuando dependan civilmente del Asegurado, conductor o propietario del Vehículo Asegurado o cuando estén a su servicio en el momento del Siniestro.
- c. Daños a Terceros en sus personas cuando sean Ocupantes del Vehículo Asegurado.
- d. Los daños que cause el Vehículo Asegurado derivados de accidentes cuando participe en competencias de velocidad y/o resistencia.

### 4. Gastos médicos a Ocupantes

Se cubre el pago de los gastos médicos originados por lesiones corporales que sufra el Asegurado o cualquier persona Ocupante del Vehículo Asegurado, ya sea en accidentes automovilísticos ocurridos o como consecuencia del Robo Total del Vehículo Asegurado perpetrado por robo o intento de robo.

Esta cobertura se hace extensiva para cubrir los gastos de atención a las mascotas domésticas, del género canino y/o felino, que pudieran ir dentro del Vehículo Asegurado al momento del Siniestro y que a consecuencia de éste pudieran resultar con lesiones. Este apartado opera vía reembolso y aplica para honorarios por atención médica veterinaria, gastos de hospitalización y/o inhumación o cremación de la mascota.

En ningún caso la suma de las indemnizaciones excederá de la Suma Asegurada contratada por evento.

Los gastos médicos para Ocupantes incluyen:

- a. Hospitalización.
- b. Honorarios por atención médica.
- c. Gastos por servicio de ambulancia.
- d. Gastos por aparatos para la rehabilitación.
- e. Gastos por implantación de prótesis ortopédicas que sean necesarios.
- f. Gastos funerarios en caso de muerte, los cuales se limitan hasta por un máximo del 50% del límite de responsabilidad establecido en la carátula de la Póliza para esta cobertura, operando éste como Límite Único y Combinado.

## Exclusiones

**Esta cobertura no ampara en ningún caso los gastos médicos por:**

- a. Enfermedades congénitas y/o preexistentes.
- b. Cualquier tipo de tratamiento que sea considerado como medicina alternativa.
- c. Lesiones que sufran los Ocupantes del Vehículo Asegurado derivados de alguna Riña sin importar su grado de participación, aun cuando ésta sea a consecuencia del Siniestro.

## 5. Defensa jurídica

En caso de que ocurra un accidente cubierto por esta Póliza y el conductor esté en peligro de perder su libertad con motivo de los daños ocasionados a Terceros, la Compañía le asignará un abogado para tramitar su libertad ante las autoridades correspondientes.

De igual forma la Compañía se responsabilizará del pago de los honorarios, los gastos legales que se originen por las gestiones a que se refiere el párrafo anterior, la garantía de dinero (caución) o en su caso la prima de la fianza, cuando así lo determine la autoridad judicial para obtener la libertad provisional del conductor y llevará a cabo los trámites necesarios para la devolución del Vehículo Asegurado. También liquidará cualquier otra erogación que legalmente proceda relacionada con el proceso penal.



Si a consecuencia del accidente, el conductor es enjuiciado, la Compañía, por medio del abogado asignado proporcionará los servicios de defensa jurídica, aportando en el proceso todos aquellos elementos y pruebas que estén a su alcance y que favorezcan a la defensa del conductor, interponiendo los recursos necesarios, aun el juicio de amparo, hasta obtener el fallo final de los jueces. También en este caso la Compañía absorberá los honorarios y gastos legales que originen el proceso penal, hasta su terminación.

La Compañía se compromete también a prestarle al Asegurado los servicios profesionales arriba descritos, cuando por el uso y propiedad del Vehículo Asegurado y que con motivo de una investigación de cualquier autoridad esté en peligro de perder su libertad.

## Exclusiones

**Esta cobertura no ampara en ningún caso los servicios de defensa jurídica:**

- a. Cuando el Asegurado o conductor no esté en peligro de perder su libertad con motivo de los daños ocasionados a Terceros, en sus personas o en sus bienes.
- b. Cuando el Asegurado o conductor no comparezca ante las autoridades que lo citen, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.
- c. Cuando el Asegurado o conductor no obedezca las instrucciones que para su defensa le indiquen los abogados designados por la Compañía o haga arreglos personales sin consultar previamente a dichos profesionistas o contrate abogados o gestores por su cuenta.
- d. Cuando la caución o fianza que hubiera depositado la Compañía por determinación de autoridad judicial para obtener la libertad provisional del Asegurado o conductor se hiciera efectiva por causas imputables al Asegurado o conductor, y el Asegurado o conductor no reembolse los montos de dicha fianza o caución.

## 6. Asistencia automovilística

### a. Asistencia kilómetro cero



Para los efectos de este Contrato de Seguro, se entenderá por kilómetro cero el derecho del Beneficiario a solicitar los servicios de auxilio vial a que se refiere el presente apartado, dentro de una distancia menor a 100 kilómetros desde su lugar de residencia.

#### i. Auxilio vial kilómetro cero

Estos servicios serán proporcionados en cualquier parte de la República Mexicana. Se considera como Beneficiario al Asegurado, y/o conductor del Vehículo Asegurado.

En caso de que el Vehículo Asegurado sufra alguna descompostura que le impida moverse por su propio impulso, la Compañía le proporcionará hasta 2 eventos, durante la Vigencia de la Póliza, de alguno de los siguientes servicios:



1. Servicio de grúa, al taller más próximo designado en común acuerdo con el Asegurado, este servicio opera con un máximo de hasta 30 UMAs por evento.



2. Cambio de llanta.



3. Gasolina.



4. Paso de corriente.



Estos servicios se deberán solicitar a la Compañía dentro de las 24 horas siguientes de haber ocurrido la avería y no operan como reembolso.

Solo en caso de que la Compañía, por algún motivo, no haya proporcionado el servicio, el Beneficiario podrá acudir a otro prestador de servicios y posteriormente solicitar su reembolso. En este caso el Beneficiario deberá de proporcionar el número de reporte que se levantó al solicitar el servicio. En tal supuesto, la Compañía realizará el reembolso hasta por un máximo de 30 UMAs.

### ii. Asistencia médica kilómetro cero

Se entenderá como Beneficiario al Asegurado persona física y su familia (cónyuge e hijos menores de 21 años, y que sean dependientes económicos del Asegurado). En caso de accidente y sólo cuando fuese necesario, la Compañía le proporcionará al Beneficiario una ambulancia para trasladarse al centro hospitalario más cercano y apropiado. Cuando el Beneficiario necesite asistencia médica, la Compañía le aconsejará sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deben tomar. La Compañía no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del Beneficiario y con cargo al mismo pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

1. Por una visita personal de un médico; o,
2. Concertando una cita con un médico o un centro hospitalario que será pagado por el Beneficiario.

### b. Asistencia en viajes



Los Servicios de Asistencia en Viajes de la Compañía, serán proporcionados en la República Mexicana, pero siempre a más de 100 km del domicilio permanente del Beneficiario.

#### i. Asistencia vehicular

En caso de falla mecánica o descompostura que no pueda ser reparada en el lugar mismo en que se produzca, la Compañía se hará cargo de los servicios de remolque hasta el taller más cercano, designado de común acuerdo con el Beneficiario.

Si la reparación del automóvil requiere más de 8 horas, adicionalmente la Compañía le ofrece al Beneficiario uno de los tres siguientes servicios:

1. Pagar la estancia en un hotel escogido por los Ocupantes del Vehículo Asegurado. Este servicio está limitado a 10 UMAs, por noche de hospedaje por Ocupante, con máximo de 2 noches.
2. Liquidar los gastos de traslado de los Ocupantes del Vehículo Asegurado averiado hasta el lugar de destino o bien a su domicilio permanente. La Compañía pagará dicho gasto con un límite de 40 UMAs, por persona.
3. Pagar la renta de un automóvil para que el Beneficiario pueda trasladarse al destino previsto o para llegar a su domicilio. Este servicio está limitado a 60 UMAs por evento.

Para efectos de esta cláusula, el número de Ocupantes está limitado al número de pasajeros señalados en la tarjeta de circulación, y en caso de exceso se cubrirá proporcionalmente.

Si el conductor, por causa de enfermedad no puede regresar a su residencia permanente manejando el automóvil y si no existe ningún Ocupante o acompañante capacitado para conducirlo, la Compañía proporcionará y pagará un chofer para regresar el automóvil hasta la ciudad de residencia permanente.

Si durante el viaje el Vehículo Asegurado es robado, la Compañía proporcionará información sobre los pasos a seguir, desde la búsqueda hasta la formulación de la denuncia ante las autoridades correspondientes.

Una vez hecha la denuncia correspondiente la Compañía le ofrece al Beneficiario uno de los siguientes servicios:

1. Pagar la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario. Este servicio está limitado a 15 UMAs, por noche de hospedaje por Ocupante, con máximo de 3 noches.
2. Pagar la renta del automóvil o el traslado de los Ocupantes a su lugar de destino o domicilio permanente, a juicio del Beneficiario. Este beneficio está limitado a un costo de 80 UMAs por evento.

#### ii. Asistencia a personas

Se entenderá como Beneficiario solamente al Asegurado persona física. Si durante el viaje el Beneficiario sufre una enfermedad grave por la cual se considere indispensable su hospitalización, la Compañía organizará y pagará el traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano; y si fuera necesario, por razones médicas:

1. El traslado, bajo supervisión médica, por los medios más adecuados (incluyéndose sin limitación, ambulancia aérea, avión de línea comercial o ambulancia) al centro hospitalario más apropiado de acuerdo con la enfermedad que presente.
2. Si las condiciones médicas permiten su traslado, la Compañía organizará el traslado, bajo supervisión médica al hospital o centro médico más cercano a su residencia permanente. La Compañía y el médico tratante tomarán las disposiciones necesarias para este traslado.

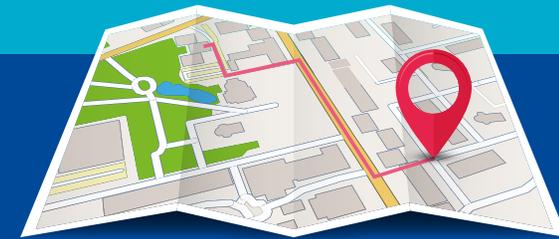
En caso de prolongación de la estancia, prescrita por el médico tratante y el personal médico designado por la Compañía, ésta pagará la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital. Este beneficio está limitado a 15 UMAs, por cada noche de hospedaje, con un máximo total de 3 noches por Vigencia.

Si el Beneficiario después del tratamiento local, por prescripción médica, no puede regresar a su residencia permanente utilizando los medios inicialmente previstos, la Compañía organizará su traslado por avión de línea comercial y se hará cargo de todos los gastos suplementarios que fueran necesarios, así como del boleto de regreso del Beneficiario.

En caso de fallecimiento del Beneficiario por enfermedad durante el viaje, la Compañía realizará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de:

1. El pago de un boleto redondo para un familiar, por el medio de transporte idóneo, desde su lugar de residencia y hasta el lugar del fallecimiento, únicamente en el caso que el Beneficiario fallecido viaje solo o con menores de edad.
2. Traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación o la ciudad de residencia permanente del Beneficiario; o,
3. A petición de los familiares o representantes del Beneficiario, inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso.

La Compañía se hará cargo del total de estos gastos hasta el límite de 600 UMAs.



#### iii. Asistencia legal por robo

Se entenderá como Beneficiario al Asegurado persona física y su familia (cónyuge e hijos menores de 21 años, y que sean dependientes económicos del Asegurado).

La Compañía se compromete a asesorar y asistir jurídicamente, dentro del territorio de la República Mexicana, las 24 horas de los 365 días del año, al Beneficiario que haya sufrido un robo con violencia, física o moral. La Compañía se responsabilizará sin límite, del pago de honorarios y gastos legales que se originen por las gestiones a que se refiere el párrafo anterior.





### c. Asistencia en viajes internacionales



Se entenderá como Beneficiario al Asegurado persona física y su familia (cónyuge e hijos menores de 21 años, y que sean dependientes económicos del Asegurado).

En caso de que el Beneficiario, por cualquier causa, se vea involucrado en el extranjero en un problema o trámite que requiere de asesoramiento legal, nuestro Centro Nacional e Internacional de Atención Permanente designado por la Compañía, con una sola llamada lo pondrá en contacto con el abogado permanente, afiliado a la red mundial, a fin de que le proporcione la asistencia profesional correspondiente, siendo ésta con cargo al propio Beneficiario.

En caso de lesión o enfermedad del Beneficiario en el extranjero, la Compañía sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos. El límite máximo de responsabilidad de la Compañía será hasta \$5,000 dólares para el total de los Beneficiarios y por uno o varios eventos ocurridos durante la Vigencia de la Póliza.

En el caso de que los Beneficiarios llegasen a tener, durante el viaje, problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia, la Compañía pagará por dicho tratamiento hasta un máximo de \$750 dólares para el total de los Beneficiarios y por uno o varios eventos, durante la Vigencia de la Póliza.

En caso del fallecimiento del Beneficiario por enfermedad fuera de la República Mexicana, la Compañía realizará todos los formularios necesarios y se hará cargo de:

- i. El pago de un boleto redondo para un familiar, por el medio de transporte idóneo, desde su lugar de residencia y hasta al lugar del fallecimiento, únicamente en el caso de que el Beneficiario fallecido viajare solo o en Compañía de menores de edad.
- ii. El traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en la ciudad de residencia permanente del Beneficiario.
- iii. A petición de familiares o representantes del Beneficiario, inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso. La Compañía se hará cargo de estos gastos sólo hasta el límite de 600 UMAs por evento.

En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de avión, etc., la Compañía proveerá de la información necesaria, así como el procedimiento a seguir con las autoridades legales o consulados mexicanos, con el fin de obtener la reposición de dichos documentos.

El Centro Nacional e Internacional de Atención Permanente se encargará de transmitir, a petición del Beneficiario, los mensajes urgentes que le solicite derivados de una situación de asistencia.

### d. Asistencia para el reembolso



Se entenderá como Beneficiario al Asegurado persona física y su familia (cónyuge e hijos menores de 21 años, y que sean dependientes económicos del Asegurado).

Por este servicio, la Compañía asesorará y asistirá jurídicamente sin cargo al Beneficiario, para obtener el reembolso de todos los gastos efectuados por él, en eventualidades médicas, jurídicas y administrativas ocurridas en un viaje dentro de la República Mexicana o en el extranjero y que se encuentran cubiertas por su afiliación a una tarjeta de crédito (*American Express, Diners, Visa, MasterCard, etc.*).



## Obligaciones del Asegurado para esta asistencia

El Beneficiario debe comunicarse telefónicamente con la Compañía, facilitando todos los datos relativos a la ubicación de dónde se encuentra, el número de teléfono donde será contactado, así como todos aquellos que el gestor solicite para la atención del evento, tales como nombre, domicilio, ubicación permanente, número de Póliza y la descripción del evento y ayuda que precisa. El Beneficiario autoriza el libre acceso al automóvil, y a la historia clínica para conocer la situación; en caso contrario la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

En caso de peligro de muerte, el Beneficiario o su representante, adelantarán todas las acciones pertinentes y razonables para aminorar los efectos. Para este evento no se necesitará autorización previa de la Compañía, pero deberá contactarse con el Centro de Atención Permanente designado por la Compañía tan pronto como le sea posible.

En caso de avería que requiera atención urgente de una grúa, el Beneficiario o su representante deberán contactar telefónicamente a la Compañía dentro de las 24 horas siguientes a la avería. En tal supuesto, la Compañía reembolsará las sumas en las que se hubiere incurrido el Asegurado con un tope máximo de 30 UMAs. **En ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso.**

## Exclusiones

**La asistencia automovilística no ampara en ningún caso:**

- a. **Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes, después de los primeros 60 días naturales a su iniciación.**
- b. **Cuando el Beneficiario no proporcione la documentación requerida que esté a su alcance o no comparezca personalmente ante las autoridades o personas privadas, conforme a las leyes y reglamentos de la materia, salvo caso fortuito o fuerza mayor.**
- c. **Remolque del Vehículo Asegurado con carga o con heridos, o cuando se encuentre atascado o atorado en baches o barrancos con motivo del tránsito del Vehículo Asegurado fuera de caminos o cuando éstos se encuentren en Condiciones Intransitables.**
- d. **La Compañía en ningún caso proporcionará los gastos en que incurra el Beneficiario por concepto de:**

- i. **Gasolina consumida durante el periodo de renta de un automóvil.**
- ii. **Multas de cualquier tipo impuestas por autoridades.**
- iii. **Robo parcial o Total del automóvil rentado.**
- iv. **Cargos del Deducible o cualquier otro gasto originado por Siniestro del automóvil rentado.**
- v. **Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el automóvil rentado.**

## III. Coberturas y beneficios opcionales

**El seguro cubre cualquiera de los riesgos y beneficios que a continuación se describen, siempre y cuando aparezcan como amparados en la carátula de la Póliza o endoso correspondiente.**

### 1. Pérdida total por daños materiales

Esta cobertura ampara únicamente la pérdida total del Vehículo Asegurado a consecuencia de:

- a. Colisiones y vuelcos.
- b. Incendio, rayo y explosión.
- c. Ciclón, huracán, granizo, terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas e inundación.
- d. Actos de personas que tomen parte durante la realización eventos de tipo masivo, o bien ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas, que con motivo de sus funciones intervengan en dichos actos.
- e. Daños por Vandalismo.
- f. Daños al Vehículo Asegurado durante su transportación, caída y durante las maniobras de carga, trasbordo o descarga, del medio de transporte.

Para efectos de esta cobertura se considerará que hubo pérdida total cuando el costo de la reparación de los daños sufridos, según avalúo realizado por la Compañía, exceda del 50% de la Suma Asegurada o del valor comercial del Vehículo Asegurado.

## Deducible

Corresponde al monto que resulte de aplicar a la Suma Asegurada el porcentaje contratado por el Asegurado y que se consigna en la carátula de la Póliza.

## Exclusiones

**Esta cobertura no ampara en ningún caso los daños parciales que sufra el Vehículo Asegurado y cuyo costo de reparación no excedan del 50% de la Suma Asegurada o del valor comercial del Vehículo Asegurado a la fecha del Siniestro.**

### 2. Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial

Quedarán amparados bajo esta cobertura los daños materiales al equipo instalado en el Vehículo Asegurado y que sean a consecuencia de los riesgos amparados en la cobertura daños materiales, así como el Robo Total del que el mismo fuere objeto. La descripción de estos bienes asegurados deberá asentarse en la carátula de la Póliza o endoso que se emita para tal efecto, y siempre estará limitado a la Suma Asegurada estipulada para esta cobertura.

## Deducible

Corresponde al monto que resulte de aplicar a la Suma Asegurada el porcentaje contratado por el Asegurado y que se consigna en la carátula de la Póliza o endoso correspondiente.

## Exclusiones

**No se amparan en ningún caso las pérdidas o daños que estén establecidos en las exclusiones para las coberturas de daños materiales y Robo Total.**

### 3. Blindaje

Quedarán amparados bajo esta cobertura los daños materiales al blindaje instalado en el Vehículo Asegurado y que sea a consecuencia de los riesgos amparados en la cobertura daños materiales; así como el Robo Total. La descripción de estos bienes asegurados deberá asentarse en la carátula de la Póliza o endoso que se emita para tal efecto; y siempre estará limitada a la Suma Asegurada contratada para esta cobertura.



## Deducible

Corresponde al monto que resulte de aplicar a la Suma Asegurada el porcentaje contratado por el Asegurado y que se consigna en la carátula de la Póliza o endoso correspondiente.

En las reclamaciones por rotura de cristales blindados, únicamente quedará a cargo del Asegurado el monto que corresponda al 25% del valor de los cristales afectados incluyendo el blindaje de estos.

## Exclusiones

No se amparan en ningún caso las pérdidas o daños que estén establecidas en las exclusiones para las coberturas de daños materiales y Robo Total.



### 4. Extensión de responsabilidad civil 360°

Esta cobertura opera solo cuando el Asegurado, sea persona física. La Compañía pagará los daños que se causen a Terceros, en sus bienes y/o en sus personas, ocasionados accidentalmente por:

- a. El Asegurado, su cónyuge o hijos económicamente dependientes de hasta 25 años, cuando manejen un automóvil similar en uso y servicio al Vehículo Asegurado.
- b. El Asegurado, su cónyuge o hijos económicamente dependientes de hasta 25 años, al conducir una bicicleta y/o monopatín motorizado, de su propiedad, alquilados o prestados.
- c. Transporte de objetos en el Vehículo Asegurado, solo en caso de accidente automovilístico en el que intervenga el Vehículo Asegurado.
- d. Cuando el Vehículo Asegurado jale o arrastre algún tipo de remolque utilitario.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía en esta cobertura se establece en la carátula de la Póliza.

En caso de que el vehículo cuente en el momento del Siniestro con seguro contra los mismos riesgos que ampara la presente cobertura, ésta operará únicamente en exceso de la Suma Asegurada cubierta por ese seguro. Por lo anterior, esta cobertura nunca será sustitutiva ni concurrente con otros seguros con los que cuente dicho vehículo.

## Deducible

Esta cobertura queda sujeta al mismo Deducible que en su caso se pacte para la cobertura de responsabilidad civil (daños a Terceros) de este Contrato de Seguro.

## Exclusiones

En adición a las exclusiones estipuladas en la sección riesgos no amparados por el Contrato de Seguro y las exclusiones de la cobertura de responsabilidad civil (daños a Terceros), esta extensión de cobertura no ampara la responsabilidad del Asegurado por daños ocasionados a Terceros a consecuencia del uso de vehículos de carga y/o de uso público y/o destinados a servicios de emergencia, ni en el caso de autobuses, taxis, colectivos, automóviles en renta, autos escuela, motocicletas o vehículos destinados a competencias de velocidad y/o resistencia.

### 5. Devolución de primas en caso de pérdida total

Con esta cobertura la Compañía, en caso de Siniestro determinado como pérdida total por daños materiales o Robo Total, pagará al Asegurado un importe similar al que se haya pagado por concepto de prima neta, al momento de ocurrir el Siniestro; siempre y cuando éste sea a consecuencia de alguno de los riesgos amparados en las coberturas de daños materiales o Robo Total.

## Exclusiones

Aplican las exclusiones de las coberturas de daños materiales y Robo Total.

### 6. Deducible nulo por pérdida total en daños materiales

En caso de que se determine la pérdida total del Vehículo Asegurado por daños materiales, la Compañía renunciará al derecho de retener la parte del Siniestro a cargo del Asegurado especificada como Deducible en la carátula de la Póliza.

## Exclusiones

En adición a las exclusiones estipuladas en la sección riesgos no amparados por el Contrato de Seguro, la cobertura Deducible nulo por pérdida total en daños materiales no ampara en ningún caso las pérdidas o daños establecidos en las exclusiones de la cobertura de daños materiales.

### 7. Deducible nulo por Robo Total

En caso de Siniestro por Robo Total del Vehículo Asegurado, la Compañía renunciará al derecho de retener la parte del Siniestro a cargo del Asegurado especificada como Deducible en la carátula de la Póliza. Este beneficio también aplica en caso de localización y recuperación del vehículo antes de ser indemnizado como pérdida total.

## Exclusiones

En adición a las exclusiones estipuladas en la sección riesgos no amparados por el Contrato de Seguro, la cobertura Deducible nulo por Robo Total no ampara en ningún caso las pérdidas o daños establecidos en las exclusiones de la cobertura de Robo Total.

### 8. Auto sustituto en caso de pérdida total

Cuando el Vehículo Asegurado sea determinado como pérdida total por alguno de los riesgos amparados en las coberturas de daños materiales o Robo Total, la Compañía se obliga a cubrir el importe de la renta de una unidad de tamaño mediano típico con transmisión automática, hasta por un periodo no mayor de 27 días naturales.

Esta cobertura inicia 72 horas después de que se haya completado el reporte del Siniestro ante la Compañía, y termina en la fecha en que la Compañía indemnice la Suma Asegurada que corresponda, o en la fecha en que se cumplan los 27 estipulados como límite máximo de esta cobertura, lo que ocurra primero.

En caso de Robo Total y el Vehículo Asegurado sea recuperado dentro de los 27 días de cobertura, se continuará otorgando el beneficio al Asegurado hasta la entrega del Vehículo Asegurado o hasta que se cumplan los días de cobertura, lo que ocurra primero.

## Exclusiones

Para la unidad en renta no se cubren los gastos por gasolina consumida durante la utilización de éste, multas impuestas por cualquier autoridad; Robo Total o parcial del automóvil rentado; cualquier gasto de traslado; cargos de Deducible por Siniestro del automóvil rentado, cualquier daño que sufra o cause el automóvil rentado.

### 9. Accidentes automovilísticos al conductor

Se cubre la muerte o pérdidas orgánicas que sufra el conductor del Vehículo Asegurado a consecuencia de un accidente cubierto, mientras se encuentre dentro del Vehículo Asegurado en su calidad de conductor; **no se considerará accidente cubierto las lesiones o la muerte causadas intencionalmente por éste.** Esta cobertura ampara a la persona que conduzca el Vehículo Asegurado con el consentimiento expreso o tácito del Asegurado. Para todos los casos, esta cobertura operará sin límite de edad del conductor.

Se hace extensiva esta cobertura para cubrir al Titular de la Póliza persona física en los riesgos de muerte, pérdidas orgánicas y Gastos Médicos, en cualquier otro medio de transporte que utilice cotidianamente. Si como resultado del accidente sufrido por el conductor o Titular de la Póliza persona física, dentro de los 90 días siguientes a la fecha de este evento, la lesión produjera cualesquiera de las pérdidas enumeradas, la Compañía pagará los siguientes porcentajes de la Suma Asegurada estipulada para esta cobertura:



Por pérdida de:	Porcentaje de la Suma Asegurada
La vida	100 %
Ambas manos o ambos pies	100 %
La vista en ambos ojos	100 %
Una mano y un pie	100 %
Una mano o un pie y la vista de un ojo	100 %
Una mano o un pie	50 %
La vista de un ojo	30 %
El pulgar de cualquier mano	15 %
El índice de cualquier mano	10 %

La cantidad que corresponda por la pérdida de la vida del conductor o Titular de la Póliza persona física, según sea el caso, será indemnizada a los Beneficiarios designados por estos y en caso de que no existan, a la sucesión del conductor del Vehículo Asegurado o Titular de la Póliza persona física. El resto de las indemnizaciones se pagarán al conductor del Vehículo Asegurado o Titular de la Póliza persona física. La Compañía podrá nombrar un médico quien tendrá a su cargo la verificación de cualquiera de las pérdidas descritas anteriormente.

### Exclusiones

Además de lo estipulado en la sección riesgos no amparados por el Contrato de Seguro, la Compañía no será responsable:

- Cuando el Vehículo Asegurado participe en contiendas o pruebas de seguridad, de resistencia o velocidad.
- Cuando el Vehículo Asegurado sea utilizado en servicio militar de cualquier clase.
- Cuando el Vehículo Asegurado sea utilizado por el conductor para suicidio o cualquier intento voluntario de atentar contra su integridad.

### 10. Responsabilidad civil por daños a Terceros Ocupantes

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado o el conductor del Vehículo Asegurado que, a consecuencia de algún accidente de tránsito, cause lesiones corporales o la muerte a Terceros Ocupantes, siempre y cuando éstos se encuentren dentro del Vehículo Asegurado al momento de Siniestro.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta cobertura se establece en la carátula de la Póliza y opera como Límite Único y Combinado para los diversos riesgos que se amparan en la misma y opera en exceso de la cobertura de gastos médicos a Ocupantes.



## Deducible

En caso de que se especifique en la carátula de la Póliza, esta cobertura operará con la aplicación de un Deducible el cual quedará a cargo del Asegurado en cada evento.

## Exclusiones

En adición a las exclusiones estipuladas en la sección riesgos no amparados por el Contrato de Seguro, la cobertura de responsabilidad civil por daños a Terceros Ocupantes en ningún caso ampara:

- a. La responsabilidad civil por daños, lesiones o muerte que sufra el Conductor del Vehículo Asegurado.
- b. Los daños y perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación por lesiones corporales y/o muerte de los Ocupantes del Vehículo Asegurado que resulten a cargo del Asegurado, con motivo de su responsabilidad civil.

## 11. Responsabilidad civil en exceso por muerte de Terceros

Esta cobertura ampara en exceso del límite máximo de responsabilidad amparado por la cobertura de responsabilidad civil (daños a Terceros), cuando el Asegurado o conductor del Vehículo Asegurado cause la muerte a Terceros en accidentes de tránsito donde resulte civilmente responsable.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta cobertura se establece en la carátula de la Póliza y opera como Suma Asegurada única para los diversos riesgos que ampara la misma.

**No aplica Deducible**



## 12. Auxilio plus autos

Mediante esta cobertura y durante la Vigencia de la Póliza, la Compañía proporcionará al Asegurado siempre que sea una persona física, cualquiera de los beneficios que se refieren a continuación.

El número de eventos cubiertos para esta cobertura será el indicado en la carátula de la Póliza.



Multas y corralones



Reposición de llaves



Envío de cerrajero

### a. Multas y corralones

En caso de ser impuesta una infracción (multa o corralón) por las autoridades administrativas competentes a consecuencia de un Siniestro que se relacione con accidente vehicular y que haya sido reportado previamente, la Compañía se compromete a reembolsar dicha infracción, para lo cual el Asegurado deberá presentar la siguiente documentación:

- i. Copia de pago de multa a nombre del titular.
- ii. Impresión de factura electrónica de pago de corralón a nombre del titular.

Este beneficio queda limitado a 35 UMAs por evento.

### b. Reposición de llaves

En caso de que el Asegurado haya sido víctima de robo de la llave de su vehículo, éste podrá solicitar su reemplazo hasta el costo total de la sustitución, no incluye costo por programación y opera como reembolso con límite máximo de hasta \$5,600 pesos, y condicionada a la presentación de:

- i. Factura electrónica de la reposición de la llave a nombre del titular.

### c. Envío de cerrajero

En caso de inmovilización del vehículo por haber dejado las llaves dentro del mismo, se podrá solicitar el envío de un cerrajero para la apertura del vehículo, siempre y cuando se trate del Asegurado, Beneficiario de la Póliza o se cuente con aprobación de éste. Este beneficio aplica solo en zonas urbanas.

### 13. Llantas & rines protegidos

Esta cobertura ampara el costo de la sustitución de las llantas (neumáticos) y/o rines instalados en el Vehículo Asegurado en caso de daño accidental, entendiéndose como tal el impacto contra cualquier objeto y que ocasione algún tipo de daño irreparable que inhabilite su funcionamiento.

Se cubren las llantas (neumáticos) y/o rines con las que el vehículo viene equipado de fábrica y llantas de reemplazo que cumplan con las especificaciones indicadas por la armadora en el manual de usuario del Vehículo Asegurado, y/o rines con los que el vehículo viene equipado de fábrica. En caso de reclamación deberá de presentar la factura de las llantas de reemplazo.

La responsabilidad para la Compañía nunca excederá del costo al público que tenga(n) el o los neumáticos y/o rines afectados, con base en el precio de mercado o lista de la(s) agencia distribuidora al momento del Siniestro, incluyendo el costo de colocación, alineación y balanceo, menos el porcentaje de depreciación que corresponda de acuerdo con la aplicación de la siguiente tabla de depreciación:

Milímetros de altura:	Porcentaje de depreciación
Con 5 o más	0%
De 4 a 3	40%
Menos de 3	100%

La presente cobertura se limita hasta 2 eventos por Vigencia anual de la Póliza

#### Exclusiones

- Desgaste natural por uso de los neumáticos.
- Robo de neumáticos y/o rines.
- Daños a otros componentes.
- Llanta de refacción.
- Gastos y/o servicios adicionales.
- Pérdidas o daños por transitar fuera de caminos o en caminos intransitables.
- Daños a consecuencia de Vandalismo



### 14. Agencia diez años

Esta cobertura opera en caso de Siniestro procedente que requiera la reparación del Vehículo Asegurado, ésta se realizará en alguna de las agencias con las que la Compañía tenga convenio para tal fin, siempre y cuando la antigüedad del Vehículo Asegurado no sea mayor de 10 años.

### 15. Robo parcial

Se cubre el robo parcial con violencia de partes y componentes interiores y exteriores, instalados de fábrica, del Vehículo Asegurado. Toda indemnización que sea pagada por la Compañía reducirá en igual cantidad la Suma Asegurada contratada para esta cobertura. A solicitud del Asegurado y previa aceptación de la Compañía, la Suma Asegurada podrá ser reinstalada, mediante el pago de la prima que corresponda.

#### Deducible

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable en cada Siniestro de un Deducible del 25% sobre el valor de la pérdida.

#### Consideraciones especiales

- Esta cobertura aplica como reposición de partes originales, no como reembolso en efectivo.
- La presente cobertura no establece una garantía de disponibilidad de autopartes para reposición, por lo que en caso de no existir alguna de las autopartes cubiertas en el mercado y/o no estuviera disponible por un período mayor a 30 días naturales contados a partir de la fecha de reclamación, el Asegurado sólo tendrá derecho a recibir por parte de la Compañía, el pago en efectivo de acuerdo al precio autorizado por el concesionario automotriz autorizado para la venta de la mencionada autoparte no disponible.
- Incluye la reparación o daños causados al Vehículo Asegurado y/o a cualquiera de sus componentes como consecuencia del robo de alguna autoparte.

#### Exclusiones

En adición a las exclusiones estipuladas en la sección riesgos no amparados por el Contrato de Seguro, esta cobertura en ningún caso ampara:

- El robo de autopartes a consecuencia de un desvalijamiento posterior al Robo Total del vehículo.
- El robo de adaptaciones o equipo especial instalados y diferentes a la versión original del vehículo.

## 16. Desplazamiento garantizado

Esta cobertura opera solo para el Titular de la Póliza siempre y cuando sea persona física. En caso de que el Vehículo Asegurado esté en reparación derivado de un Siniestro, la Compañía proporcionará al Asegurado uno de los siguientes beneficios:

- a. Bono para cubrir gastos de su traslado, para que el Asegurado pueda continuar con su movilidad.
- b. Renta de un automóvil para su movilidad, se otorga el servicio de renta de un automóvil de tamaño mediano típico con transmisión automática, hasta por 5 días o hasta la entrega de la unidad reparada lo que ocurra primero, para que el Asegurado pueda continuar con su movilidad cotidiana.

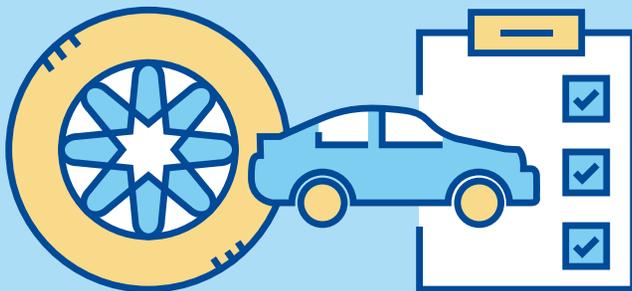
Esta cobertura opera únicamente para Siniestros procedentes en los términos de la cobertura daños materiales, cuyo monto del daño sea mayor al Deducible, independientemente de que exista una recuperación del daño.

El beneficio se otorgará al ingreso a talleres, agencias o centros de valuación para la reparación y/o valuación para pago de daños de la unidad asegurada.

La Suma Asegurada para esta cobertura se estipula en la carátula de la Póliza y corresponde al límite máximo por evento para el beneficio elegido, se cubrirán máximo 2 eventos durante la Vigencia de la Póliza.

### Exclusiones

Para la unidad en renta no se cubren los gastos por gasolina consumida durante la utilización de este, multas impuestas por cualquier autoridad; Robo Total o parcial del automóvil; cualquier gasto de traslado; cargos de Deducible por Siniestro del automóvil, cualquier daño que sufra o cause el automóvil.



## 17. Seguro de Llantas

De aparecer como amparado en la carátula de la póliza o endoso que para tal efecto se emita, la Compañía otorga la siguiente cobertura:

Esta cobertura ampara el costo de la sustitución de cualquiera de las llantas (neumáticos) instaladas en el vehículo asegurado a consecuencia de un daño accidental, entendiéndose como tal el impacto contra cualquier objeto y que ocasione algún tipo de daño irreparable que inhabilite su funcionamiento.

Se cubren las llantas (neumáticos) con las que el vehículo viene equipado de fábrica y llantas de reemplazo que cumplan con las especificaciones indicadas por la armadora en el manual de usuario del Vehículo Asegurado. En caso de haber una reclamación, deberá presentar la factura de las llantas de reemplazo que son objeto del siniestro.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para este beneficio adicional se establece en la carátula de la póliza o endoso correspondiente y **el límite será por evento, por una o por hasta cuatro llantas**. La responsabilidad para la Compañía nunca excederá del costo al público que tenga(n) el o los neumáticos afectados, con base en el precio de mercado al momento del siniestro, incluyendo el costo de colocación, alineación y balanceo, menos el porcentaje de depreciación que corresponda de acuerdo con la aplicación de la siguiente tabla de depreciación:

Milímetros de altura	Porcentaje de depreciación
Con 5 o más	0%
De 4 a 3	40%
Menos de 3	100%

La presente cobertura se limita hasta un evento por vigencia anual de la póliza.

Esta cobertura opera sin reinstalación automática de suma asegurada.

### Exclusiones

- i. Desgaste natural por uso de los neumáticos.
- ii. Robo de neumáticos y/o rines.
- iii. Daños a rines y otros componentes.
- iv. Llanta de refacción.
- v. Gastos y/o servicios adicionales.
- vi. Pérdidas o daños por transitar fuera de caminos o en caminos intransitables.
- vii. Daños a consecuencia de vandalismo.

## IV. Servicios de asistencia

La Compañía se obliga a otorgar al Asegurado, y dentro del territorio nacional, los servicios de asistencia, siempre y cuando aparezcan como amparados en la carátula de la Póliza o endoso correspondiente, a través de la empresa de servicio contratada para tal efecto, quien coordinará y prestará los servicios que se describen en este apartado. No obstante lo anterior, la Compañía será la única responsable frente al Asegurado por la actuación de la empresa de servicio en virtud del presente Contrato de Seguro.

**No habrá responsabilidad alguna de la empresa de servicio o la Compañía ante la autoridad competente por documentación falsa proporcionada por el Asegurado para la realización de los trámites correspondientes.**

### Solicitud del servicio

En el momento de requerirse, el solicitante deberá comunicarse al teléfono de la Compañía, facilitando los datos siguientes:

Su nombre y número de Póliza.

Descripción del trámite que quiere realizar.

Indicar el lugar donde se encuentre y número de teléfono donde se podrá contactar, así como todos los datos que el coordinador de asistencia le solicite para localizarlo.

### 1. Trámites desde casa

Esta asistencia podrá solicitarse durante las 24 horas del día los 365 días del año, exclusivamente para el vehículo indicado en la carátula de la Póliza.

El servicio de asistencia comprende la realización de trámites o integración de documentos necesarios y requeridos por las autoridades competentes con el fin de procurar la prontitud de los siguientes trámites vehiculares:

- a. Gestoría para alta y baja de placas de circulación.
- b. Gestoría para consulta y pago de multas.
- c. Gestoría para cambio de propietario.
- d. Gestoría para consulta, pago y certificación de tenencia o refrendo.
- e. Gestoría para reposición de tarjeta de circulación, en caso de extravío, robo o renovación por terminación de vigencia.
- f. Asesoría y consulta del estado legal del vehículo a través del REPUVE (Registro Público Vehicular).
- g. Asistencia para presentar el vehículo a la verificación ambiental, sin reconocimiento de responsabilidad respecto al resultado del proceso de verificación vehicular, daños preexistentes o descompostura del Vehículo Asegurado.

**Todos los pagos, derechos o costos inherentes a dichos tramites correrán por cuenta del Asegurado. Así mismo quedará a cargo del Asegurado cualquier gasto especial, gasto de copias y cualquier otro que se tenga que efectuar con motivo de esta asistencia.**

Con excepción del servicio de asesoría y consulta de REPUVE, en cada uno de los servicios solicitados el Asegurado participará con un copago por concepto de los servicios de gestoría, el cual será informado al efectuar la solicitud y deberá ser cubierto al recibir el servicio.

### Exclusiones

La asistencia no se otorgará:

- a) Cuando el usuario o propietario rehúse presentarse ante la autoridad competente en caso de ser requerido por la misma.
- b) Cuando el Asegurado no entregue la documentación necesaria para realizar el trámite requerido.
- c) Cuando el Vehículo Asegurado tenga placas federales de circulación.
- d) En caso de no aceptar como su gestor al designado por la empresa de servicio.
- e) Cuando se incurra en alguna de las exclusiones contempladas en este Contrato de Seguro.

- f) Cuando el Vehículo Asegurado y/o el Asegurado participe en la comisión de delitos con motivo del tránsito de vehículos.
- g) Cuando el Vehículo Asegurado haya sido introducido o se encuentre ilegalmente en el territorio nacional.
- h) Cuando el Vehículo Asegurado se encuentre bajo investigación de cualquier autoridad competente por algún delito cometido.
- i) Cuando la autoridad competente o centro de verificación vehicular no cuente con disponibilidad o se encuentre imposibilitado para realizar el trámite o atender el servicio solicitado, o cuando el trámite sea derivado de procesos masivos obligatorios diferentes a la verificación vehicular.

## 2. Venta garantizada

El Asegurado podrá solicitar a la empresa de servicio la venta garantizada del vehículo indicado en la carátula de la Póliza o en su caso la adquisición de vehículos que promueva la empresa de servicio a través de su plataforma.

Los servicios no se prestarán a vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, de alquiler, de peso superior a 3.5 toneladas, modelo de antigüedad superior a 6 años, con pedimento fronterizo, con permiso turístico de circulación, vehículos provenientes de un Salvamento automotriz, ya sean refacturados o no por alguna aseguradora o subastadora de autos.

No se incluyen los pagos, reembolsos, gastos o cualquier otro concepto que no esté contemplado en esta asistencia.

## Venta

En caso de que el Asegurado especificado en la carátula de la Póliza requiera vender el Vehículo Asegurado amparado por la presente cobertura, la empresa de servicio garantizará su compra previa solicitud conforme a lo siguiente:

- a. **Valor garantizado:** la empresa de servicio garantiza la compra del vehículo de uso particular determinando un valor del 90% respecto al valor de oferta del libro "EBC" vigente al momento de concretar la transacción, para vehículos de uso de transporte privado de personas bajo la modalidad de plataformas digitales un 75% respecto al valor de oferta del libro "EBC" vigente al momento de concretar la transacción. Para vehículos del año actual o al inmediato anterior y que el libro "EBC" no muestre valores de oferta como auto usado el valor será del 70% sobre valor de la factura del vehículo. Los valores determinados en este apartado consideran que el vehículo se encuentra en buen estado físico y mecánico, salvo el desgaste natural por su antigüedad.
- b. **Bono adicional:** la empresa de servicio incrementará el valor de compra garantizada hasta en un 10% en caso de que el vehículo del Asegurado se encuentre en excelentes condiciones, de bajo uso en kilometraje, siendo este de hasta 7,000 kilómetros por año de antigüedad y que el estado físico y de mantenimiento sea superior al deterioro natural por su propia antigüedad.
- c. **Ajustes de valor de compra:** la empresa de servicio a través de personal especializado revisará el vehículo para confirmar el valor garantizado de compra de acuerdo con su estado físico y mecánico, pudiendo existir un decremento en el valor, en caso de que el vehículo tenga daños físicos tales como abolladuras, sustitución de piezas originales, vida útil de neumáticos, rotura en vestiduras, alteración de odómetro entre otros. Así mismo, en caso de que exista algún daño mecánico en suspensión, dirección o motor del vehículo; salvo el desgaste natural por su antigüedad y uso. En caso de que el kilometraje exceda de 20,000 kilómetros anuales para uso particular y de 60,000 kilómetros para uso de transporte privado en plataformas digitales, existirá un ajuste al valor garantizado de compra.
- d. **Validación documental:** la empresa de servicio realizará una validación a los documentos de propiedad y de obligaciones del vehículo; tales como: factura de origen, facturas subsecuentes en caso de existir, pago de tenencias al corriente, certificado de verificación, tarjeta de circulación y revisión de multas vigentes. En caso de que falte algún documento la empresa de servicio podrá hacer un ajuste equivalente a las obligaciones pendientes o en su caso desistirse de comprar dicho vehículo.

**e. Transmisión de propiedad:** la empresa de servicio gestionará con el Asegurado la entrega y recepción de los documentos originales mencionados en el inciso inmediato anterior, se deberá firmar un contrato de compraventa entre la empresa de servicio y el Asegurado donde se deslindará a ésta de cualquier obligación o uso indebido del vehículo previo a la firma, así mismo se deslindará al Asegurado ante cualquier obligación o mal uso del vehículo posterior a la firma. Para personas morales es indispensable en adición a la firma del contrato por su apoderado, copia del poder, facturación del vehículo a nombre de la empresa de servicio, y deberá entregar la baja vehicular. El pago del vehículo se realizará obligatoriamente vía transferencia electrónica, de la cuenta origen de la empresa de servicio y a la cuenta destino del propietario del vehículo. Las obligaciones fiscales de la venta del vehículo son responsabilidad única y exclusivamente del Asegurado, así como las obligaciones fiscales y de cumplimiento de la compra son de la empresa de servicio.

**f. Desarrollo del servicio:** el Asegurado deberá solicitar el servicio en un horario de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, al número telefónico de la Compañía; donde el personal especializado solicitará la información general de la Póliza y del vehículo, brindando un valor de compra previo, de acuerdo con la cobertura, este valor podrá variar por el estado físico del vehículo, derivado de la revisión que realice la empresa de servicio. En un tiempo máximo de 24 horas hábiles la empresa de servicio contactará y coordinará con el Asegurado una visita a su domicilio para realizar la inspección física y documental. En un tiempo máximo de 48 horas hábiles posteriores a la revisión física y documental del vehículo, la empresa de servicio confirmará el valor de compra garantizada al Asegurado para su aceptación, una vez aceptado este valor, se procederá a gestionar una cita en el domicilio del Asegurado en un lapso no mayor a 72 horas para la recolección del vehículo y su documentación, procediendo al pago electrónico en 48 horas posteriores.

## Adquisición

En caso de que el Asegurado especificado en la carátula de la Póliza requiera adquirir uno o varios vehículos adicionales al Vehículo Asegurado, la empresa de servicio brindará esta asistencia previa solicitud conforme a lo siguiente:



- a. Inscripción sin costo:** la empresa de servicio brindará acceso a su plataforma de subasta de autos y asesorará al Asegurado para que éste pueda inscribirse sin costo como comprador.
- b. Participación subasta:** la empresa de servicio asignará personal especializado al Asegurado para el asesoramiento y apoyo para su participación en el proceso de la subasta y hasta la conclusión de ésta.
- c. Adjudicación de vehículo:** en caso de que el Asegurado adjudique uno o varios vehículos en la participación de la subasta, contará con acompañamiento personalizado durante todo el proceso de ejecución del pago, recolección de vehículo y sus documentos, así como emplacamiento.
- d. Desarrollo del servicio:** el Asegurado deberá solicitar el servicio en un horario de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, al número telefónico de la Compañía; donde personal especializado solicitará la información general de la Póliza y del Asegurado, la empresa de servicio contactará en un lapso máximo de 24 horas al Asegurado para acompañarlo en su proceso de registro, participación y compra del vehículo.

## Exclusiones

La asistencia no se otorgará:

- a. Cuando el Asegurado no entregue la documentación necesaria para su revisión.**
- b. Cuando se incurra en alguna de las exclusiones contempladas en este Contrato de Seguro.**
- c. Cuando el vehículo provenga de un Salvamento automotriz, o cuente con refacturación de aseguradoras o subastadoras de autos.**
- d. Cuando el vehículo se encuentre en el territorio nacional con permiso de turista o pedimento.**
- e. Cuando el Vehículo Asegurado y/o el Asegurado participe en la comisión de delitos.**
- f. Cuando el Vehículo Asegurado haya sido introducido o se encuentre ilegalmente en el territorio nacional.**
- g. Cuando el Vehículo Asegurado se encuentre bajo investigación de cualquier autoridad competente por algún delito cometido.**

## V. Riesgos no amparados por el Contrato de Seguro

### 1. Exclusiones para todas las coberturas.

Este seguro en ningún caso ampara:

- a. El vehículo sea empleado para un uso diferente al establecido en la carátula de la Póliza.
- b. Cualquier perjuicio, gasto o pérdida que sufra el Asegurado cuando el vehículo sea retenido, embargado o decomisado por acto de autoridad, incluyendo gastos de traslado o arrastre derivado de dichos actos.
- c. La rotura, descompostura mecánica o la falta de resistencia de cualquier pieza del Vehículo Asegurado como consecuencia de su uso, a menos que fueran causados por alguno de los riesgos amparados.
- d. Las pérdidas o daños causados a las partes bajas del Vehículo Asegurado al transitar fuera de caminos o cuando éstos sean intransitables.
- e. Exista dolo por parte del Asegurado o conductor del Vehículo Asegurado.
- f. Los daños ocasionados por accidente cuando el Vehículo Asegurado participe en competencias de velocidad y/o resistencia.
- g. Las pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo Asegurado, como consecuencia de operaciones bélicas, ya fueran provenientes de guerra extranjera o de guerra civil, insurrección, subversión, rebelión expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos. Tampoco ampara pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo Asegurado cuando sea usado para cualquier servicio militar, con o sin consentimiento del Asegurado.
- h. Terrorismo y/o medidas tomadas para impedir, controlar o reducir las consecuencias que se deriven de cualquier acto de terrorismo.

Para los efectos de esta cláusula se entiende por terrorismo:

- i. Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización 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 influenciar o presionar al gobierno para que tome una determinación o tratar de menoscabar la autoridad del Estado.
- ii. Las pérdidas o daños materiales que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o por cualquier otro medio violento, 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, para perturbar la paz pública.

## VI. Cláusulas generales

### 1. Prima y obligaciones de pago

La prima vence al momento de la celebración del Contrato de Seguro, teniendo el Contratante 30 días para pagar la totalidad de esta o la fracción que corresponda, en caso de pago en parcialidades. A este plazo se le denominará período de gracia.

En caso de optar por una forma de pago mensual, semestral o trimestral; es decir, pago en parcialidades se entenderá que las Primas pactadas vencerán al inicio de Vigencia de cada recibo expedido; en estos casos, la Compañía tendrá la facultad de incorporar una tasa de financiamiento vigente en la fecha de emisión, según corresponda con la opción de pago elegida.

El Contratante podrá optar por realizar el pago de la prima mediante cargo automático a cuenta bancaria, tarjeta de crédito, débito, transferencia electrónica o a través de los medios que la Compañía le proporcione para tal efecto; el comprobante expedido por la institución bancaria hará prueba plena del pago de la prima o fracción de ella hasta en tanto la Compañía le haga entrega al Contratante del recibo correspondiente.

En caso de que el cargo no se realice con la frecuencia pactada, por causas imputables al Contratante, éste se encuentra obligado a realizar directamente el pago de la prima o parcialidad correspondiente a través de los medios que la Compañía proporcione para tal efecto, si el Contratante omite dicha obligación, el seguro cesará sus efectos una vez transcurrido el término convenido para el pago de la prima.

En caso de que la prima o cualquiera de sus fracciones no sea pagada dentro del periodo de gracia, los efectos del Contrato de Seguro cesarán automáticamente a las 12 horas del último día de dicho periodo.

En caso de Siniestro que implique la Pérdida Total, la Compañía está facultada para deducir, del valor a pagar, el total de prima pendiente de pago por el riesgo afectado.

En lo no estipulado en esta cláusula, las partes estarán a lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

## 2. Rehabilitación

En caso de que el Contrato de Seguro hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de prima, el Contratante podrá solicitar la rehabilitación dentro de los 30 días naturales siguientes al último día de periodo de gracia, la cual estará sujeta a la revisión y aceptación de la Compañía y conforme a las siguientes condiciones:

- a. Para llevar a cabo la rehabilitación de este Contrato de Seguro, es necesario que el Contratante y/o Asegurado cubra la prima del periodo en descubierto, desde la fecha de vencimiento del periodo en seguro, así como la prima que esté vencida, de tal forma que se ponga al corriente con el pago de la Póliza.
- b. En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el seguro desde las 12 horas de la fecha de pago.

## 3. Renovación del Contrato de Seguro

El presente Contrato de Seguro se renovará automáticamente por un periodo de Vigencia anual, aplicando los términos y condiciones que se tengan registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas al momento de la renovación. En caso de que alguna de las partes no desee renovar este seguro, deberá notificar a la otra parte tal decisión, con por lo menos 30 días antes del vencimiento de la Póliza a renovar.

El pago de la prima será prueba suficiente de la renovación y la Compañía deberá expedir la carátula de la Póliza correspondiente a la nueva Vigencia.



## 4. Obligaciones del Asegurado

El Asegurado, tiene las siguientes obligaciones:

- a. Avisar a la Compañía al ocurrir un Siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización, en un plazo máximo de 5 días, salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor, debiendo comunicarlo tan pronto cese uno u otro. La falta oportuna de este aviso podrá originar que la indemnización se reduzca a la cantidad que originalmente hubiere importado el Siniestro, si la Compañía hubiera tenido aviso oportuno sobre el mismo.
- b. Informar a la Compañía inmediatamente cuando tenga conocimiento de cualquier demanda, diligencia, carta, reclamación, notificación o citación que reciba y que se relacione con cualquier acontecimiento que pueda dar lugar a una reclamación. La falta de cumplimiento a esta obligación por parte del Asegurado liberará a la Compañía, de cubrir la indemnización que corresponda a la cobertura afectada por el Siniestro. La Compañía, no quedará obligada por reconocimiento de adeudos, transacciones o cualquier otro acto jurídico de naturaleza semejante, hechos o concertados sin el conocimiento de ella. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.
- c. Cooperar o asistir a la Compañía en todo momento por hechos derivados de la ocurrencia de algún Siniestro.
- d. Asistir y actuar con la debida diligencia en los trámites judiciales a los cuales sea citado.
- e. Retirar el Vehículo Asegurado del lugar donde se encuentra una vez finalizada la respectiva reparación, y liquide el valor del Deducible que corresponda. De igual manera, deberá retirar el Vehículo Asegurado del lugar donde se encuentra una vez que se le haya notificado la improcedencia del Siniestro y/o en caso de vehículos determinados como pérdida total, cuando la Compañía tenga sus restos bajo resguardo o custodia y el Asegurado no haya cumplido dentro de un plazo de 45 días naturales con los requisitos para efectos de indemnización. En caso de no retirar el Vehículo Asegurado, el Asegurado deberá pagar el costo correspondiente a la guarda del Vehículo Asegurado.

- f. Ejecutar todos los actos para aminorar o evitar el daño, si el Asegurado incurre en gastos por el cumplimiento de esta obligación, la Compañía cubrirá dichos gastos usuales y acostumbrados. En caso de incumplimiento por parte del Asegurado, la Compañía, tendrá derecho a limitar o reducir la indemnización, hasta el valor a que hubiese ascendido si el Asegurado hubiere cumplido con dicha obligación.
- g. Comunicar inmediatamente la existencia de otros seguros que amparen el mismo riesgo y por el mismo interés, indicando el nombre de la aseguradora, número de Póliza y las Sumas Aseguradas. **Si el Asegurado omitiere intencionalmente este aviso o si contratará los diversos seguros con el objeto de obtener un provecho ilícito, la Compañía, quedará liberada de sus obligaciones.**
- h. Permitir la inspección del Vehículo Asegurado en cualquier momento. **Si el Asegurado impide u obstaculiza la inspección referida, la Compañía podrá rescindir el Contrato de Seguro.**
- i. Suministrar y permitir el acceso a toda la información (incluyendo la médica y clínica) para la atención adecuada del Siniestro. En aquellos casos en los que con la documentación e información proporcionada por el reclamante no sea posible determinar las circunstancias de la realización del Siniestro y las consecuencias de éste, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, la Compañía tendrá derecho de exigir del Asegurado o Beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el Siniestro.

## 5. Sumas Aseguradas y bases de valuación e indemnización de daños

La Suma Asegurada contratada para cada cobertura se establece de acuerdo con los siguientes criterios:

- a. Para daños materiales y Robo Total a valor comercial, entendiéndose como:
  - i. Vehículos Asegurados nuevos o últimos modelos: para unidades de hasta 12 meses de uso, contados a partir de la fecha de la factura de origen, la Suma Asegurada es equivalente al valor de la factura, sin considerar depreciación.
  - ii. Vehículos Asegurados con más de 12 meses de uso: es el valor de venta del Vehículo Asegurado en el momento del Siniestro de acuerdo con la publicación de la guía EBC vigente a la fecha del Siniestro, el cual incluye el impuesto al valor agregado y todos los impuestos legales que correspondan.



- iii. Vehículos Asegurados legalizados y vehículos fronterizos: se determinará el valor bajo del "Kelley Blue Book" vigente a la fecha del Siniestro.
- iv. Vehículos facturados por una compañía de seguros con motivo de Pérdida Total Previa donde exista una factura por venta de Salvamento del Vehículo Asegurado: se determinará de acuerdo con el valor de venta en la guía EBC en la fecha de Siniestro, aplicando una depreciación adicional del 25%.

- b. Para Responsabilidad civil (daños a Terceros): la Suma Asegurada se indica en la carátula de la Póliza y opera como Límite Único y Combinado para daños a Terceros.
- c. Para gastos médicos a Ocupantes: la Suma Asegurada o límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de la Póliza y opera como Límite Único y Combinado para los Ocupantes lesionados y los riesgos que se amparan en esta cobertura.
- d. Para Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial y Blindaje: la Suma Asegurada se indica en la carátula de la Póliza y deberá corresponder al valor comercial de las Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial y Blindaje, los cuales se calcularán en función del valor factura, menos la depreciación por uso a razón de 1.25% por mes de uso, equivalente al 15% por año de uso.
- e. Para accidentes automovilísticos al conductor: la Suma Asegurada opera como Límite Único y Combinado y aplica un sublímite para pérdidas orgánicas según se indica en la tabla de esta cobertura.

En caso de pérdidas parciales, la Compañía optará por:

- a. Realizar la indemnización de acuerdo con la valuación de los daños efectuada por la Compañía en la fecha del Siniestro, en cuyo caso la valuación comprenderá el valor de refacciones y mano de obra, más los impuestos que en su caso generen los mismos.
- b. Efectuar el pago directo al proveedor del servicio que el Asegurado o Beneficiario haya seleccionado, dentro de las agencias o talleres automotrices con los que la Compañía haya convenido el pago directo y que se encuentren disponibles en la plaza más cercana al lugar del accidente; quedando bajo la responsabilidad de la Compañía el seguimiento que corresponda de los servicios del taller o agencia.

No obstante lo estipulado en las modalidades anteriores, en la eventualidad de un daño no detectado al momento de la valuación, el Asegurado avisará a la Compañía y presentará el Vehículo Asegurado para evaluación y, en su caso, indemnización correspondiente.

La intervención de la Compañía o de sus representantes en la valuación o cualquier ayuda que presten al Asegurado o a Terceros, no implica aceptación por parte de la Compañía de responsabilidad alguna respecto del Siniestro.

#### **Determinación de las agencias o talleres automotrices que realizarán la reparación del Vehículo Asegurado.**

- a. El tiempo de reparación dependerá de la magnitud de los daños, la existencia y suministro de autopartes y refacciones, así como a las labores propias y necesarias en su mano de obra.
  - i. Tratándose de daños que involucren autopartes reparables a través de la restauración de piezas (hojalatería y pintura) el plazo de reparación será de 20 días hábiles.
  - ii. Si la reparación requiere, adicionalmente, de sustitución de piezas, el plazo de reparación se incrementará en 10 días hábiles.
- b. Los plazos se contarán en días hábiles a partir de la fecha en que se haya concluido el proceso de valuación de los daños y en el caso de sustitución de autopartes o componentes, a partir de que éstas sean suministradas por el proveedor. Cuando la reparación del daño requiera, además, acceder a cualquier componente mecánico como es, motor, suspensión, caja de velocidades, sistema electrónico o eléctrico y demás componentes mecánicos, el plazo de reparación se incrementará en 20 días.
- c. Los plazos se contarán en días hábiles a partir de la fecha en que se haya concluido el proceso de valuación de los daños y en el caso de sustitución de autopartes o componentes, a partir de que éstas sean suministradas por el proveedor.

La disponibilidad de las autopartes y refacciones queda sujeta a la existencia en el mercado por parte del fabricante, importador o distribuidor. La Compañía no está obligada a la localización de éstas, incluso por desabasto generalizado. Para vehículos cuyo uso no sea mayor a 24 meses a partir de la fecha de facturación de origen, los centros de reparación serán las agencias distribuidoras de la marca del vehículo. En caso de que en la localidad del Siniestro no exista agencia distribuidora de la misma marca del vehículo siniestrado, éste podrá ser enviado a una agencia multimarca. Para vehículos cuyo uso sea mayor a 24 meses, los centros de reparación serán talleres multimarca.

#### **Criterios para determinar la sustitución o reparación de partes y componentes dañados**

Cuando la Compañía opte por reparar el vehículo, ésta se realizará de acuerdo con lo siguiente:

- a. La determinación del centro de reparación y la de los proveedores de refacciones y autopartes quedará sujeta a su disponibilidad en la plaza más cercana al lugar del accidente y deberá existir convenio con la Compañía.
- b. Las autopartes y/o componentes dañados con motivo del Siniestro serán reparados y sólo procederá su sustitución en los casos donde la reparación no sea garantizada conforme a los principios del fabricante, la normatividad aplicable o se dañe la estética del Vehículo de manera visible. La determinación será dada por la Compañía.

Para los vehículos reparados en agencias se utilizarán refacciones originales, preferentemente del mismo fabricante del vehículo. Las mismas serán suministradas directamente por la marca o agencia. Para las reparaciones realizadas en talleres multimarca el tipo de refacciones serán de marca genuina, o genérica. El suministro de las mismas será realizado por el taller.

Tratándose de Siniestros donde resulten daños al motor, caja de velocidades, la batería o las llantas del Vehículo Asegurado, la Compañía descontará de la indemnización que corresponda, la depreciación o demérito por uso que tengan dichos componentes al momento del Siniestro en función a la vida útil especificada por el fabricante, de acuerdo con los siguientes criterios.

- a. Motor y/o caja de velocidades.  
En caso de pérdida total del motor, la depreciación por uso se aplicará sobre su valor de nuevo a la fecha del Siniestro, de acuerdo con la siguiente tabla:

Kilómetros recorridos	Porcentaje de depreciación
50,001 – 70,000	25%
150,001 – en adelante	40%

En caso de no poder determinar el kilometraje total, se considerará una depreciación de 20,000 kilómetros por año de antigüedad a partir de la fecha de facturación del Vehículo Asegurado, expedida por el distribuidor o planta armadora reconocida.

- b. Llantas.  
En caso de pérdida total de llantas, la depreciación por uso se aplicará tomando en cuenta los milímetros de altura que tenga la llanta en ese momento, de acuerdo con la siguiente tabla:

Milímetros de altura	Porcentaje de depreciación
Con 5 o más	0%
De 4 a 3	40%
Menos de 3	100%

**c. Batería.**

Depreciación aplicable a partir de la fecha en que inicio su utilización:

Milímetros de altura	Porcentaje de depreciación
De 0 a 12 meses	5 %
De 13 a 24 meses	15 %
De 25 a 36 meses	35 %
Más de 36	100%

**Términos de la responsabilidad y garantía que otorgará la Compañía sobre la reparación**

La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el fabricante, importador o distribuidor de las refacciones o autopartes, así como a las previstas por el centro de reparación en cuanto a mano de obra. La responsabilidad de la Compañía consiste en verificar que el centro de reparación instale las autopartes o refacciones que le hayan sido requeridas y su reparación sea apropiada.

**Reinstalación de Sumas Aseguradas**

Las sumas aseguradas de las coberturas de daños materiales, Robo Total, responsabilidad civil (daños a Terceros), gastos médicos a Ocupantes, defensa jurídica, Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial y blindaje, que se hubieren contratado en la Póliza, se reinstalarán automáticamente cuando sean reducidas por el pago de cualquier indemnización parcial realizada por la Compañía durante la Vigencia de la Póliza.

**Pérdidas totales**

En caso de pérdida total que afecte a las coberturas daños materiales o Robo Total, la Compañía se obliga a indemnizar la Suma Asegurada de acuerdo con lo definido al inicio de esta cláusula.

En caso de pérdida total que afecte a las coberturas daños materiales o Robo Total, la Compañía se obliga a indemnizar la Suma Asegurada de acuerdo con lo definido al inicio de esta cláusula.

Cuando el costo de la reparación del daño sufrido por el Vehículo Asegurado exceda del 50% del Valor Comercial o Suma Asegurada contratada que dicho Vehículo Asegurado tuviere en el momento inmediato anterior al Siniestro, a solicitud del Asegurado deberá considerarse que hubo pérdida total, salvo convenio en contrario, si el mencionado costo excede del 75% de dicho valor, siempre se considerará como pérdida total.

**Gastos de traslado**

En caso de Siniestro que amerite indemnización en los términos de esta Póliza, la Compañía se hará cargo de las maniobras y gastos correspondientes para poner el Vehículo Asegurado en condiciones de traslado, así como de los costos que implique el mismo, al taller más cercano a la localidad en que ocurra el Siniestro.

Si el Asegurado opta por trasladarlo a un lugar distinto del elegido por la Compañía, ésta sólo responderá por este concepto hasta por la cantidad equivalente a 30 UMAs al momento del Siniestro.

**6. Peritaje**

En caso de desacuerdo entre el Asegurado y la Compañía acerca del monto o cualquier pérdida, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo por escrito, ambas partes asumirán en partes iguales el costo de un perito. En caso de que no hubiere acuerdo se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se realizará en el plazo de 10 días luego que una parte hubiere requerido por escrito a la otra para que lo hiciera. Los dos peritos nombrados, indicarán un tercero para que realice las labores del caso. En caso de desacuerdos sobre el nombramiento o la labor propia del perito, se resolverá por autoridad judicial. Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que se refiere esta cláusula no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía; sino simplemente determinará las circunstancias y el monto de la pérdida que eventualmente estuviese obligada la Compañía a resarcir después de aplicar el Deducible, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

## 7. Territorialidad

Las coberturas amparadas por esta Póliza se aplicarán a eventos ocurridos en la República Mexicana. La aplicación de las coberturas se extiende a Estados Unidos y Canadá, salvo las de responsabilidad civil y gastos de defensa jurídica.

## 8. Salvamentos

Cuando la Compañía indemnice por las coberturas de daños materiales y Robo Total, las partes o accesorios salvados o recuperados del Vehículo Asegurado pasarán a ser propiedad de la Compañía.

Sin embargo, si se realizó algún pago de Deducible, la Compañía participará de la venta del Vehículo Asegurado al Asegurado en la misma proporción que el Deducible representa frente a la pérdida, descontando los gastos necesarios para la recuperación, conservación y comercialización del Vehículo Asegurado.

## 9. Pérdida del derecho a ser indemnizado

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

- a. Si demuestra que el Asegurado, Beneficiario o sus representantes pretenden hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hecho que excluyan o pudieran excluir sus obligaciones.
- b. Si hubiere en el Siniestro dolo o mala fe del Asegurado, Beneficiario o de sus respectivos causahabientes.
- c. Si demuestra que el Asegurado, Beneficiario o sus representantes con el fin de hacerla incurrir en error, no proporcionan amplia y detalladamente la información que la Compañía requiera para determinar causas y situaciones del Siniestro.

## 10. Terminación anticipada del Contrato de Seguro

Ambas partes tienen la facultad de terminar el Contrato de Seguro anticipadamente de manera unilateral y previa comunicación por escrito que notifique a la otra parte.

Si el Contratante lo da por terminado, tendrá derecho a la devolución del importe proporcional de primas por riesgo no transcurrido, la Compañía hará la devolución en un plazo de 30 días contado a partir de la fecha en que surta efecto la terminación de este Contrato de Seguro.

Cuando la Compañía lo dé por terminado, lo hará mediante notificación escrita al Contratante, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días naturales de recibida la notificación respectiva. En este caso, la Compañía devolverá al Contratante el importe proporcional de primas por riesgo no transcurrido, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

Toda devolución se hará al Contratante y/o Asegurado y/o pagador considerando las siguientes condiciones:

- a. Proporcionar los datos de la cuenta bancaria a la que se devolverá el monto correspondiente.
- b. Cumplir con lo dispuesto en el artículo 492 Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas sobre la identificación del cliente.

## 11. Prescripción

Todas las acciones de este Contrato de Seguro prescriben en el término de 2 años contados desde la fecha de acontecimiento en que les dio origen en los términos del artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, con las excepciones establecidas en el artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de la Compañía suspende la prescripción de las acciones respectivas.

## 12. Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de la Compañía 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, debido al domicilio de cualquiera de sus delegaciones.



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 cualquiera de las delegaciones de dicha Comisión. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

### 13. Moneda

Tanto el pago de la prima como de la indemnización a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago.

### 14. Subrogación

La Compañía tiene derecho a la subrogación por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, el cual se obliga a cooperar en todos los actos que resulten necesarios para dicha subrogación, so pena de que la Compañía quede liberada de sus obligaciones. La Compañía se compromete a no efectuar subrogación alguna si el responsable tiene relación conyugal o parentesco por consanguinidad o civil con la persona que haya causado el daño. Esta excepción también aplica si el causante del daño es el mismo Asegurado.



### 15. Aceptación del Contrato de Seguro

En los términos establecidos en el artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de 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 30 días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo, se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o sus modificaciones.

### 16. Indemnización por mora

En caso de que la Compañía no cumpla con la obligación de pagar la indemnización o capital al Asegurado o Beneficiario luego de haber recibido los documentos e información que permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, al Asegurado o Beneficiario, le asistirá el derecho al pago de una indemnización por mora en los términos establecidos en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Dicho interés se computará desde el día siguiente a aquel que venza el plazo de 30 días señalado en el Artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

### 17. Comisiones y compensaciones

Durante la Vigencia de la Póliza el Contratante podrá solicitar por escrito a la Compañía 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 de Seguro; la Compañía proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### 18. Deducible por responsabilidad civil

En las coberturas por Responsabilidad Civil con aplicación de Deducible, la Compañía responderá por los daños ocasionados a Terceros y que se encuentren cubiertos, aun cuando el Asegurado no hubiere pagado el Deducible, no obstante lo anterior, esta disposición no exime al Asegurado de su obligación de pago del Deducible a la Compañía, por lo que esta última tendrá derecho a reclamarlo.

### 19. Agravación del riesgo

Las obligaciones de la Compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, de conformidad con lo previsto en el artículo 52, 53 fracción I, 55 y demás relativos de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

### 20. Uso de medios electrónicos

El Contratante y/o Asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que la Compañía tenga disponibles (entendiéndose éstos como aquellos equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones) para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este Contrato de Seguro. Dichas operaciones se encontrarán sujetas al conjunto de técnicas y procedimientos empleados por la Compañía para verificar la identidad del usuario y su facultad para realizar operaciones electrónicas.

Los términos y condiciones para el uso de estos medios podrán ser consultados en la página de internet: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

La Compañía solicitará al Contratante y/o Asegurado, al momento de la contratación del seguro y/o del uso de medios electrónicos, a través de las herramientas disponibles, una dirección de correo electrónico, a fin de enviarle notificaciones derivadas de dicha contratación y/o modificación de operaciones y servicios previamente contratados.

## Terminación del Contrato de Seguro a través de medios electrónicos

- a. Cuando el Contratante y/o Asegurado lo solicite podrá hacerlo telefónicamente, a través del siguiente proceso:
  - i. Llamar al número telefónico de la Compañía.
  - ii. Brindar la información que le sea requerida por la persona que lo está atendiendo, a fin de que ésta pueda validar la Póliza y la identidad del iii. cliente.  
Deberá enviar la solicitud de terminación anticipada firmada de su puño y letra, acompañada de copia simple de una identificación oficial iv. vigente. El envío deberá realizarse al correo electrónico que se le proporcione en la llamada.  
Una vez que el Contratante y/o Asegurado haya dado cumplimiento al punto anterior, deberá comunicarse, nuevamente, al número telefónico de la Compañía, en dónde se le dará un folio para el seguimiento de su solicitud; o bien, si lo solicita, se enviará el folio de cancelación al correo electrónico que designe.
- b. Por decisión unilateral de la Compañía, debiendo notificar, por escrito, tal situación al Contratante y/o Asegurado, con 15 días naturales de anticipación.

En los casos en que el Contrato de Seguro se dé por terminado anticipadamente, el proceso de devolución de primas será el indicado en la cláusula terminación anticipada del Contrato de Seguro incluida en el presente Contrato de Seguro.

## Entrega de documentación contractual derivada de operaciones a través de medios electrónicos

La Compañía entregará al Contratante y/o Asegurado, a través del medio elegido por este último, todos los documentos donde consten sus derechos y obligaciones derivadas de este Contrato de Seguro, por cualquiera de las siguientes opciones:

- a. De manera personal, al momento de contratar el seguro;
- b. A través de correo electrónico, en este caso el Contratante y/o Asegurado deberá otorgar su consentimiento por escrito para recibir la documentación a través de la dirección del correo electrónico que designe para tal efecto.

En caso de que el Contratante y/o Asegurado no reciba dentro de los 30 días siguientes a la contratación los documentos que integran este Contrato de Seguro deberán comunicarse al número telefónico de la Compañía, a fin de que opte por un medio alternativo para recibir dicha documentación. La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual dentro de los 30 días hábiles siguientes a la solicitud hecha por el Contratante y/o Asegurado, en caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que el plazo al que se hace referencia vencerá el día hábil inmediato siguiente.

## 21. Contratación del seguro por vía telefónica

Este seguro podrá contratarse por vía telefónica, de igual forma su renovación y la cancelación podrán efectuarse por la misma vía. Conforme a lo siguiente:

- a. Confirmación de datos: la Compañía confirmará los datos del solicitante, Contratante o Asegurado mediante la solicitud que haga el mismo y que de viva voz proporcione sus datos personales, número de identificación vehicular del automóvil, así como los datos correspondientes a la Póliza de seguro.
- b. La Compañía podrá grabar la solicitud efectuada por el solicitante, Contratante o Asegurado, misma que servirá como medio de prueba, en sustitución de la solicitud escrita y firma autógrafa para hacer constar la celebración del Contrato de Seguro, la renovación o la cancelación del seguro. De igual forma servirán los comprobantes de pago o cargos efectuados a la tarjeta de crédito o débito que el solicitante haya autorizado.
- c. Autorización para la contratación la Compañía enviará por correo electrónico al solicitante la solicitud de confirmación del trámite de emisión
- d. Autorización para el cargo de prima: Si el Contratante o Asegurado desea pagar la prima de seguro a través de tarjeta de crédito o tarjeta de débito deberá otorgar su autorización para efectuar el cargo por dicho concepto.

El uso de los medios de identificación establecidos en el punto anterior, en sustitución de la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes a solicitud y/o autorización de cargo a tarjeta de crédito o débito y en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio.

## 22. Cumplimiento de disposiciones legales Recas y Condusef

Usted tiene acceso a esta Póliza a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (Condusef), al que podrá acceder a través de la siguiente dirección electrónica: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

Para cualquier consulta, reclamación o aclaración contacte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, la cual se encuentra en Blvd. Adolfo López Mateos 2448, colonia Altavista, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060, Ciudad de México; con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas.

Teléfono: 55 5723 7999, extensión 2031.

Correo electrónico: [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx)

Página web: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

Así mismo, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ubicada en Av. Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, alcaldía Benito Juárez, C.P 03100, Ciudad de México.

Teléfonos: 55 5340 0999 y 800 999 80 80.

Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

Página web: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

## 23. Medios de consulta

Las disposiciones legales citadas a lo largo de este clausulado podrán ser consultadas de manera gratuita en los siguientes medios de consulta:

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO:

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS:

<http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/marco-juridico>

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 31 de julio de 2020, con el número CNSF-S0010-0359-2020/CONDUSEF-004467-01 y a partir del día 21 de julio de 2020, con el número BADI-S0010-0064-2020.