CONDICIONES GENERALES

Amplia Elite

Septiembre 2021

Estimado Cliente,

Agradecemos su confianza al haber contratado su Seguro denominado **"Amplia Elite"** con **Zurich Santander Seguros México, S. A.**, para nosotros es un compromiso muy importante garantizar la satisfacción de sus necesidades de protección y prevención, brindando un servicio que cumpla y supere sus expectativas.

Para respaldar este compromiso, **Zurich Santander Seguros México, S. A.**, pone a su disposición una infraestructura de servicio a nivel nacional que cuenta con recursos tecnológicos y un equipo de profesionales para atenderle.

Le recordamos revisar debidamente la Póliza y sus Condiciones Generales, en estos documentos encontrará los riesgos amparados, sumas aseguradas, el alcance de sus coberturas y qué hacer en caso de siniestro.

Si tiene alguna duda o requiere información adicional, nuestros especialistas tendrán el gusto de atenderle y asesorarle en el teléfono 55 5169 4300 para la Ciudad de México e interior del país.

Atentamente,

Zurich Santander Seguros México, S. A.

Contenido

1. DEFINICIONES 4

2. CLÁUSULAS GENERALES 5

2.1 Contrato 5
2.2 Vigencia de la Cobertura 5
2.3 Periodo del Seguro 5
2.4 Rectificaciones y Modificaciones 5
2.5 Comunicaciones 5
2.6 Derecho a conocer la Comisión 6
2.7 Moneda 6
2.8 Prima de seguro 6
2.9 Renovación Automática 6
2.10 Competencia 7
2.11 Prescripción 7
2.12 Intereses Moratorios 7
2.13 Entrega de la Documentación Contractual 7
2.14 Comercialización 8
2.15 Cláusula Complementaria de Agravación de Riesgo 9
2.16 Uso de Medios Electrónicos 10
2.17 Territorialidad 10

3. DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA BÁSICA 10

3.1 Deducible cero en pérdida total por daños materiales o robo total en cobertura amplia 10

3.1.1 Límite máximo de responsabilidad 10
3.1.2 Deducible 11
3.1.3 Cancelación 11
3.1.4 EXCLUSIONES 11

4. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA 11

4.1 Auto sustituto 11

4.1.1 Beneficiario de la Asistencia 11
4.1.2 Vigencia de la asistencia 11
4.1.3 Cobertura 12
4.1.4 Territorialidad 12
4.1.5 Servicio Auto Sustituto 12
4.1.6 Categoría del Auto Sustituto 12
4.1.7 Condiciones para el Servicio de Asistencia de Auto Sustituto 12
4.1.8 Servicios adicionales al Auto Sustituto, con costos preferenciales 13
4.1.9 EXCLUSIONES DE SERVICIO 13
4.1.10 SUSPENSIÓN DE SERVICIO 14

5. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE CONTRATO 14

6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO 15

1. DEFINICIONES

Para los efectos de este Contrato de Seguro, deberá entenderse cada una de las siguientes palabras de la forma que a continuación se señalan:

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

Aseguradora
Empresa de seguros legalmente establecida que asegura al Vehículo a través de una Póliza de seguro de auto con cobertura amplia.

Auto Sustituto
Es el vehículo considerado como subcompacto proporcionado por el Proveedor designado por La Compañía al Asegurado, cuando proceda la asistencia contratada con base en lo estipulado en el apartado **4.1.7** del presente documento.

Autocompara
Plataforma de Banco Santander para la adquisición de un seguro de automóvil por medio de un comparador.

Beneficiario de la cobertura
Persona física y/o moral designada por el Asegurado como titular de los derechos indemnizatorios. Para el caso de personas morales, el representante legal será considerado como el titular de la póliza.

Compañía
Zurich Santander Seguros México, S.A., es la Institución de seguros legalmente constituida de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, responsable de pagar las indemnizaciones del Contrato.

Contratante
Es la persona física o moral cuya propuesta de seguro ha aceptado La Compañía, en los términos consignados en la póliza y con base en los datos e informes proporcionados por aquella conjuntamente con el Asegurado, teniendo a su cargo la obligación legal del pago de las primas correspondientes.

Culpa Grave
Es la omisión de la conducta o diligencia debida para prever y evitar el daño. Se manifiesta por la imprudencia, negligencia, impericia o inobservancia de reglamentos o deberes.

Falla Mecánica
Se hace referencia cuando el automóvil sufre algún daño que impida que éste realice la función para el que fue diseñado, o aparecen efectos indeseables, según las especificaciones de diseño con las que fue constituido o instalado.

Póliza de seguro de auto
Refiere a una póliza de seguro de auto con cobertura amplia proveniente de Autocompara.

Póliza de seguro de auto con cobertura amplia
Referirá a una póliza de seguro de auto proveniente de Autocompara, misma que amparará la cobertura de Pérdida Total por Daños Materiales y Robo Total.

Prima Total
Cantidad que deberá pagar el Contratante a La Compañía, como contraprestación por el riesgo que ésta asume; incluyendo, además, los gastos de emisión, los impuestos de aplicación legal y el recargo por pago fraccionado de la prima, si así fuere el caso.

Proveedor
Prestador de servicios designado por La Compañía para otorgar el beneficio de la Asistencia “Auto Sustituto”.

Siniestro
Eventualidad prevista en este Contrato de Seguro.

Vehículo
Unidad automotriz descrita en la carátula de la póliza.

2. CLÁUSULAS GENERALES

Es importante señalar que La Compañía y el Contratante y/o Asegurado han convenido las coberturas y las sumas aseguradas que aparecen en la carátula de la póliza con base en estas condiciones generales, con conocimiento de que se puede elegir una o varias de las coberturas estipuladas en este condicionado y en caso de contratación, estarán descritas en la carátula de la póliza.

2.1 Contrato

La solicitud, la carátula de la póliza de seguro, las Condiciones Generales, cláusulas adicionales y los endosos, forman y constituyen prueba del Contrato de Seguro.

2.2 Vigencia de la Cobertura

Este Contrato estará vigente durante el periodo de tiempo indicado en la carátula de la póliza.

El presente Contrato entrará en vigor a la hora y minutos del día de inicio de vigencia indicado en la carátula de la póliza y continuará su vigor hasta la hora y minutos del día señalado como fin de vigencia en el mismo documento siempre y cuando, el contrato no se termine anticipadamente.

2.3 Periodo del Seguro

El Asegurado y La Compañía convienen que el periodo del seguro inicial y subsecuentes será de un año.

2.4 Rectificaciones y Modificaciones

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días naturales que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones. (Artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

Este Contrato sólo se podrá modificar previo acuerdo entre La Compañía y el Contratante, lo cual deberá constar por escrito mediante endosos o cláusulas adicionales previamente registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En consecuencia, los agentes o cualquiera otra persona no autorizada por La Compañía carecen de facultades para hacer concesiones o modificaciones.

2.5 Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente Contrato deberá hacerse a La Compañía por escrito precisamente en su domicilio indicado en la póliza. Los requerimientos y comunicaciones que se deban hacer al Contratante y/o Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que le hayan proporcionado a La Compañía, o que conozca de ellos.

2.6 Derecho a conocer la Comisión

Durante la vigencia de la póliza, el Asegurado 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. La Compañía proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

2.7 Moneda

Todos los pagos relativos a este contrato, ya sea por parte del Contratante, Asegurado o de La Compañía, se efectuarán en moneda nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en la época en que se efectúen.

2.8 Prima de seguro

La prima es el costo del seguro. La prima total incluye los gastos de expedición, la tasa de financiamiento vigente por pago fraccionado cuando el Asegurado se haya obligado a cubrir la misma en fracciones, y el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

La prima vencerá en la fecha indicada en la carátula de la póliza como inicio de vigencia y en la fecha en que inicie cada periodo en caso de que haya sido fraccionada.

Una vez vencida la prima, el Contratante gozará de un periodo de gracia de **30 (treinta)** días naturales para liquidar esta o la fracción correspondiente.

Los efectos del Contrato cesarán automáticamente al término de dicho periodo de gracia en caso de que la prima o cualquiera de sus fracciones no hubiere sido pagada.

El Contratante deberá pagar la prima a La Compañía la cual expedirá el recibo correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Contratante podrá, en términos de lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley de Instituciones de Crédito, autorizar a La Compañía para que ésta instruya a la Institución de Crédito cargar a la cuenta proporcionada por el Contratante la prima correspondiente.

Hasta en tanto La Compañía no entregue el recibo correspondiente por la prima cobrada mediante cargo a la cuenta del Contratante, el estado de cuenta en el que aparezca el cargo respectivo será prueba suficiente del pago de la prima o la fracción correspondiente.

En caso de que, por causas imputables al Contratante, La Compañía no pueda realizar el cargo de la prima correspondiente, el Contrato cesará automáticamente en sus efectos una vez transcurrido el periodo de gracia a que se hace referencia en esta cláusula, sin que exista obligación de La Compañía de notificarle al Asegurado o Contratante tal situación.

2.9 Renovación Automática

El Contrato será renovado automáticamente por periodos de un año, si dentro de los últimos 30 (treinta) días naturales de vigencia de cada período, alguna de las partes no da aviso a la otra por escrito que es su voluntad no renovarlo.

La renovación será bajo los mismos términos y condiciones que fue contratada, aplicando las tarifas vigentes a la fecha de renovación, siempre que la Póliza de auto con cobertura amplia esté vigente, ya que en caso contrario no se realizará la renovación de este seguro.

El pago de la prima acreditado con el recibo correspondiente, el estado de cuenta o el comprobante que refleje su cargo a la cuenta del Contratante, se tendrá como prueba suficiente de la voluntad de ambas partes para llevar a cabo la renovación.

2.10 Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Compañía o ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso a partir de la negativa de La Compañía a satisfacer las pretensiones del reclamante.

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

2.11 Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en **2 (dos)** años contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en términos del Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

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

2.12 Intereses Moratorios

En caso de que La Compañía no cumpla con las obligaciones a su cargo, una vez transcurridos los 30 días de haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación y esta sea procedente, el Asegurado o beneficiario tendrá 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 en que venza el plazo estipulado en el artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

2.13 Entrega de la Documentación Contractual

La Compañía se obliga a entregar la documentación que integra este Contrato de Seguro, así como cualquier otro documento que contenga los derechos u obligaciones de las partes, derivados del contrato celebrado a través de alguno de los siguientes medios:

a) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero o persona moral, respetando las disposiciones del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, La Compañía proporcionará la documentación contractual al Contratante del seguro, por alguno de los siguientes medios que éste elija:

- Físicamente en el momento de la contratación; y/o
- Por correo certificado, en el domicilio registrado al momento de la contratación del seguro; y/o
- Por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico proporcionado por el Contratante al momento de la contratación del seguro.

b) Cuando la contratación del seguro sea realizada vía telefónica, Internet o por cualquier otro medio electrónico, el Asegurado o Contratante están de acuerdo que La Compañía empleará los siguientes medios de identificación:

- Vía telefónica, por medios de autenticación previstos en la legislación vigente.
- Cajero automático, mediante el número de Identificación Personal (NIP)
- Intranet institucional, mediante Código de Cliente asignado por Banco Santander.
- Internet, mediante un número de Usuario y *Password* designado por el cliente, incluyendo los medios de autenticación previstos en la legislación vigente.

El uso de los medios de identificación antes mencionados, son responsabilidad exclusiva del Contratante, por lo tanto, acepta y está de acuerdo que, al sustituir la firma autógrafa, producirán los mismos efectos y tendrán el mismo valor probatorio que las leyes otorgan.

c) En caso de que, por cualquier motivo, el Contratante no reciba su documentación contractual dentro de los 30 días naturales siguientes a la contratación del seguro o requiera un duplicado de su póliza, deberá llamar al centro de atención telefónica de La Compañía al número telefónico 55 5169 4300, marcando la opción 2.

d) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la cancelación de su póliza de seguro proporcionando a dicho intermediario el número de folio que se le brindará en el Centro de Atención Telefónica al número 55 5169 4300 en la Ciudad de México o al interior del país, a efecto de llevar a cabo la cancelación.

e) Cuando la contratación del seguro sea realizada por vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la cancelación de su póliza de seguro llamando al Centro de Atención Telefónica de La Compañía al número telefónico 55 5169 4300, donde se le asignará un folio con el cual se procederá a aplicar la cancelación solicitada, este folio es el medio por lo que se hace constar la petición de cancelación.

f) El cliente puede consultar el estatus de su póliza en cualquier momento llamando al Centro de Atención Telefónica de La Compañía al número telefónico 55 5169 4300, o acudiendo a una sucursal del intermediario financiero con quien fue contratada.

g) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la modificación de los datos que considere conveniente a través de un Endoso, el cual deberá tramitarse a través de una sucursal o bien, vía correo electrónico a la cuenta de segurosteatiende@zurichsantander.com.mx. El cliente podrá conocer el resultado de su solicitud comunicándose al Centro de Atención Telefónica de La Compañía al número telefónico 55 5169 4300 o por correo electrónico a la dirección señalada en este párrafo.

Los documentos podrán ser enviados a La Compañía vía correo electrónico a segurosteatiende@zurichsantander.com.mx o directamente a las oficinas de La Compañía.

2.14 Comercialización

Este producto será comercializado mediante contratos de adhesión y para su colocación dentro del mercado se podrán utilizar la diversidad de canales que existan en el mismo.

2.15 Cláusula Complementaria de Agravación de 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 los Artículos 52 y 53 fracción I, de la Ley sobre el Contrato del Seguro.

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

Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.

II.- Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro. **(Artículo 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).**

Lo dispuesto en los párrafos anteriores, no impedirá que en el contrato se pacten expresamente determinadas obligaciones a cargo del Asegurado con el fin de atenuar el riesgo o impedir su agravación**. (Artículo 54 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).**

Si el Asegurado no cumple con esas obligaciones, La Compañía no podrá hacer uso de la cláusula que la libere de sus obligaciones, cuando el incumplimiento no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. **(Artículo 55 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).**

En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Asegurado perderá las primas anticipadas. **(Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Las obligaciones de **Zurich Santander Seguros México, S.A**. quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro. **(Artículo 70 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).**

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realice(n) o se relacione(n) con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el ACUERDO por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la póliza o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en

los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Trigésima Novena, fracción VII disposición Cuadragésima Cuarta o Disposición Septuagésima Séptima del ACUERDO por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que La Compañía tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

La Compañía consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

2.16 Uso de Medios Electrónicos

En términos de lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y el Capítulo 4.10 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, el Contratante y/o Asegurado podrán hacer uso de los medios electrónicos que La Compañía pone a su disposición y que se regulan a través del documento denominado “Términos y condiciones para la realización de operaciones a través de medios electrónicos” cuya versión vigente se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica www.zurichsantander.com.mx

Para efectos de lo establecido en la presente cláusula, se entiende como uso de medios electrónicos a la utilización de equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones para (i) la celebración del contrato de seguro, (ii) operaciones de cualquier tipo relacionadas con el contrato de seguro, (iii) prestación de servicios y (iv) cualesquiera otros que sean incluidos en los “Términos y condiciones para la realización de operaciones a través de medios electrónicos."

2.17 Territorialidad

La presente Póliza aplicará en caso de Siniestros ocurridos dentro de la República Mexicana, los Estados Unidos de Norte América y Canadá; siempre que la póliza de auto considere la cobertura de Pérdida Total por Daños Materiales y Pérdida Total por Robo en la República Mexicana, los Estados Unidos de Norte América y Canadá, y además se dictamine como procedente el siniestro. Para el caso del servicio Auto Sustituto únicamente se brindará dentro de la República Mexicana.

3. DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA BÁSICA

3.1 Deducible cero en pérdida total por daños materiales o robo total en cobertura amplia

Mediante esta cobertura La Compañía reembolsa el gasto que el Asegurado realice por concepto de deducible, si se determina la pérdida total por robo o daños materiales, de conformidad con la póliza de seguro de auto con cobertura amplia que se encuentra ligada con este contrato. La determinación de pérdida total será avalada mediante el dictamen técnico de la Aseguradora en donde se certifique dicha pérdida total.

3.1.1 Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de la póliza, mismo que corresponde al importe del deducible que resulte aplicable por pérdida total para la cobertura de Daños Materiales o Robo Total, según corresponda, de conformidad con la póliza de seguro de auto con cobertura

amplia que se encuentra ligada con este contrato, tomando como base los porcentajes de deducible que se encuentren vigentes para dichas coberturas en la póliza con cobertura amplia, a la fecha de realización del siniestro.

3.1.2 Deducible

Esta cobertura opera sin aplicación alguna de deducible.

3.1.3 Cancelación

En caso de que por cualquier causa se cancele la Póliza de seguro de auto contratada, se cancelará en automático este Contrato con base en lo estipulado en el apartado 6 del presente documento.

3.1.4 EXCLUSIONES

a) Esta cobertura no cubre el pago del Deducible en caso de daños o pérdidas parciales, así como ningún pago de Deducible sobre coberturas adicionales que no se mencionen en este contrato.
b) A esta cobertura le serán aplicables las exclusiones de las coberturas de Daños Materiales o Robo Total de la póliza de seguro de auto con la que se encuentra ligado el presente contrato.

4. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

4.1 Auto sustituto

En caso de aparecer amparada en la carátula de la póliza, el Asegurado contará con la Asistencia de Auto Sustituto, cuando el vehículo sufra alguno de los Siniestros que se especifican a continuación:

a. Pérdida Total por Daños Materiales o Pérdida Total por Robo Total
b. Pérdida Parcial
c. Falla Mecánica mayor a 48 horas

4.1.1 Beneficiario de la Asistencia

Es el titular de la Póliza o la persona designada por el Asegurado, autorizada para solicitar los servicios de Asistencia. Para el caso de personas morales, el representante legal será considerado como el titular de la Póliza.

4.1.2 Vigencia de la asistencia

Esta Asistencia tendrá la misma vigencia que el Contrato de Seguro emitido por la Compañía. Los servicios de Asistencia serán prestados a través del Proveedor designado por La Compañía cuando la póliza del presente contrato se encuentre vigente.

En virtud de lo anterior**,** La Compañía será la única responsable frente al Asegurado por la actuación del Proveedor, derivado de la relación contractual que tiene con el Asegurado, misma que es independiente al convenio celebrado entre La Compañía y el Proveedor.

4.1.3 Cobertura

Una vez que el Beneficiario del Servicio de Asistencia haya recibido el documento expedido por la Aseguradora, en donde se declare procedente la Pérdida Total o la Pérdida Parcial, gozará de un plazo máximo de 60 (sesenta) días para solicitar el Auto Sustituto**.**

4.1.4 Territorialidad

Los servicios se otorgarán únicamente en la República Mexicana.

4.1.5 Servicio Auto Sustituto

En caso de que el Vehículo amparado bajo este beneficio sufriera algún daño, el servicio de Auto Sustituto aplicará de la siguiente forma:

- En caso de Pérdida Total por Daños Materiales, Pérdida Total por Robo o Pérdida Parcial, La Compañía a través del Proveedor que ha designado y su red de servicio, proporcionará al Beneficiario del Servicio de Asistencia un Auto Sustituto hasta por 15 (quince) días.

- En caso de Falla Mecánica mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas, La Compañía a través del Proveedor que ha designado y su red de servicio, proporcionará al Beneficiario del Servicio de Asistencia un Auto Sustituto hasta por 3 (tres) días.

Para el otorgamiento del Auto Sustituto, es necesario que la Aseguradora acepte y declare procedente la Pérdida Total por Daños Materiales o Pérdida Total por Robo del Vehículo, o en su caso, la Pérdida Parcial.

En caso de Falla Mecánica mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas, el Contratante deberá presentar la orden del taller o agencia para la reparación o bien la cotización de la reparación de la falla mecánica, especificando en ambas, el tiempo de demora de la compostura, la Aseguradora debe aceptar y declarar el daño que ocasione la Falla Mecánica.

Para hacer uso del servicio Auto Sustituto, el Beneficiario deberá comunicarse al número telefónico **55 5636 0136**, donde con gusto atenderán su solicitud.

4.1.6 Categoría del Auto Sustituto

La categoría del Auto Sustituto que se proporcionará en uso y goce al Beneficiario del Servicio de Asistencia será un vehículo de los considerados como subcompactos, de transmisión automática, con aire acondicionado y de 4 puertas.

4.1.7 Condiciones para el Servicio de Asistencia de Auto Sustituto

a) Requisitos del Beneficiario del Servicio de Asistencia

Para que se le otorgue el uso y goce del Auto Sustituto, el Beneficiario deberá:

En caso de Pérdida Total, Pérdida Parcial o Falla Mecánica:

1. Tener una edad mínima de 18 años.
2. Contar con licencia de conducir que se encuentre vigente durante el periodo en el cual tenga asignado el Auto Sustituto, debiendo proporcionar una copia al Proveedor.
3. Presentar una Identificación oficial vigente (Credencia de elector INE o Pasaporte).

4. Comprobante de domicilio, con una antigüedad no mayor a 3 meses.
5. Firmar el contrato de asignación del Proveedor.
6. Documento emitido por la Aseguradora de la Póliza de Auto en dónde se declare procedente la Pérdida Total, Pérdida Parcial o Falla Mecánica.

En caso de Pérdida Parcial o Falla Mecánica, además de los requisitos del 1 al 6 señalados en el párrafo anterior, el Beneficiario deberá:

7. Presentar una tarjeta de crédito de la cual se tomará en garantía un monto por $3,500 pesos.

b) Obligaciones del Beneficiario del Servicio de Asistencia

Adicionalmente, el Beneficiario se obliga a:

- La devolución del Auto Sustituto dado en uso y goce, de manera inmediata, al expirar los plazos señalados en el apartado 4.1.5 del presente documento.
- El Beneficiario se sujetará a pagar las tarifas de renta del Auto Sustituto establecidas por el Proveedor para el caso de que éste exceda la cantidad de días amparados por esta asistencia.
- La hora establecida para la devolución del Auto Sustituto dado en uso y goce al Beneficiario será siempre a las 12:00 hrs., teniendo 2 horas máximo de tolerancia. Después de esa hora se cobrará un día adicional de acuerdo con las tarifas establecidas por el Proveedor.
- En caso de Siniestro del Auto Sustituto dado en uso y goce, el Beneficiario se compromete a pagar el deducible aplicable estipulado en el contrato de arrendamiento celebrado con el Proveedor**.**
- El Auto Sustituto deberá ser devuelto con la misma cantidad de gasolina con la cual se recibió. En caso de que no se devuelva de esa manera, se le cobrará el faltante.
- Pagar todos los gastos o costos adicionales (gasolina faltante, días adicionales a su cobertura, deducibles, daños, etc.).
- Las multas y/o recargos de tránsito que registre el Auto Sustituto durante el tiempo que lo haya tenido en asignación el Beneficiario, deberán de ser liquidadas por el Beneficiario en un plazo máximo de 15 días después de la notificación de las mismas.
- El Auto Sustituto deberá de ser entregado en las mismas condiciones físicas y mecánicas con las cuales fue asignado mediante revisión del inventario previamente firmado por ambas partes, en caso de faltantes o deterioros el Beneficiario estará obligado a resarcir los daños al Proveedor.
- La recepción y la devolución del Auto Sustituto deberá de realizarse por parte del Beneficiario en las instalaciones del proveedor de autos designado por el Proveedor, más cercano al domicilio del Beneficiario del Servicio de Asistencia.

4.1.8 Servicios adicionales al Auto Sustituto, con costos preferenciales

Con la Asistencia Auto Sustituto, en caso de aparecer amparada en la carátula de la póliza, el Beneficiario del Servicio de Asistencia tendrá derecho a servicios adicionales con costos preferenciales en caso de requerirlos.

A continuación, se mencionan estos servicios:

- Extensión de días: Cuando el Beneficiario requiera del Auto Sustituto por más días de los otorgados a través de este documento.
- Conductor adicional: Cuando el Beneficiario requiera incluir a otra persona para efectos de que se autorice como conductor del Auto Sustituto durante el tiempo que hace uso de éste.
- *Up grade* a auto *premium* o camioneta: En caso de que el Beneficiario solicite el uso de alguno de ellos.

4.1.9 EXCLUSIONES DE SERVICIO

Serán exclusiones para el otorgamiento del Auto Sustituto los siguientes casos:

a) **Cualquier situación de dolo o mala fe, así como la falsa o inexacta declaración del Beneficiario del Servicio de Asistencia, con el objetivo de que el Proveedor, La Compañía, o la Aseguradora incurran en error.**
b) **Que, al momento de solicitar el servicio, el Beneficiario se encuentre en estado de ebriedad, cualquiera que sea su grado, o bajo los influjos de algún estupefaciente, droga o psicotrópicos y/o estado físico no apto para manejar. Esta exclusión es momentánea por lo que se otorgará el beneficio al efectuar nuevamente la solicitud una vez que el Beneficiario se encuentre en estado óptimo para conducir.**
c) **El Proveedor se reserva la no prestación del servicio cuando se ponga en riesgo la integridad de su personal o de los vehículos.**

El Beneficiario no tendrá derecho a este servicio de asistencia cuando el Siniestro sea declarado como no procedente por La Compañía o no proceda por cualquiera de los puntos señalados en las Condiciones Generales de la Póliza de seguro de auto vigente al momento del Siniestro o por lo estipulado en estas condiciones generales.

4.1.10 SUSPENSIÓN DE SERVICIO

Las causales de suspensión de servicio y de responsabilidad total en caso de percance o accidente hacia el Beneficiario del Servicio de Asistencia serán:

a) **Usar el Auto Sustituto de forma lucrativa.**
b) **Abandonar el Auto Sustituto.**
c) **Desobedecer los señalamientos de tránsito federal, estatal o local.**
d) **Utilizar el Auto Sustituto para arrastrar remolques.**
e) **Forzar el Auto Sustituto con relación a su resistencia y/o capacidad normal.**
f) **Participar con el Auto Sustituto en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.**
g) **Conducir el Auto Sustituto en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas.**
h) **Conducir el Auto Sustituto sin licencia vigente y otorgada por las vías legales o por la autoridad correspondiente.**

5. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE CONTRATO

Las partes convienen expresamente que este Seguro podrá darse por terminado en los siguientes casos:

a) Solicitud de cancelación por parte del Asegurado

Este Seguro se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que La Compañía sea enterada por escrito de la solicitud de cancelación considerando lo siguiente:

I. La Compañía tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo transcurrido y deberá devolver al Asegurado la prima de tarifa (sin incluir derechos de Póliza) no devengada. La devolución que proceda

a efectuar La Compañía al Asegurado, se realizará a través del mismo medio en que fue pagada la prima y dentro de un plazo no mayor a **10 (diez) días hábiles** siguientes a la solicitud.

II. En caso de Siniestro procedente durante la vigencia de este Seguro, La Compañía no devolverá prima alguna y la prima pendiente de pago se descontará de la suma asegurada a indemnizar.

b) Terminación por decisión de La Compañía

La Compañía también podrá dar por terminado este Seguro en cualquier momento y, en este caso, lo hará mediante aviso por escrito al Asegurado, en el domicilio consignado en la carátula de la póliza, surtiendo efecto a los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que aquél hubiere recibido la notificación respectiva. La Compañía deberá devolver la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el vehículo ya no estará en riesgo bajo las consideraciones de las **fracciones I y II del inciso a) del presente apartado**, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito ésta no surtirá efecto legal alguno.

c) Pérdida total del vehículo

Si antes del fin del período de vigencia pactado ocurriera la pérdida total del vehículo descrito en la Póliza, el presente Seguro se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha del Siniestro, y será aplicable lo establecido en la **fracción II del inciso a) del presente apartado**.

d) El bien objeto del seguro desaparezca

Si el bien objeto del seguro desaparece, a consecuencia de riesgos no amparados en la Póliza de seguro de automóviles o el siniestro por pérdida total no es procedente, el Seguro se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que La Compañía sea enterada de la desaparición y La Compañía deberá, exclusivamente en el caso de la desaparición, devolver las primas no devengadas, bajo las consideraciones de la fracción I del inciso a) de esta cláusula.

e) Cancelación de la póliza del seguro de auto

El Seguro se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la póliza del seguro de auto sea cancelada por cualquier causa y para tal efecto:

I. La Compañía tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo transcurrido y deberá devolver al Asegurado la prima de tarifa (sin incluir derechos de Póliza) no devengada. La devolución que proceda a efectuar La Compañía al Asegurado se realizará a través del mismo medio en que fue pagada la prima y dentro de un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles siguientes a la solicitud.

II. En caso de Siniestro procedente durante la vigencia del seguro, La Compañía no devolverá prima alguna.

6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Aviso de Siniestro
Una vez que el Asegurado reciba el importe indemnizado por pérdida total del vehículo, podrá realizar la reclamación de la cobertura indicada en la sección 3. Dicha reclamación deberá realizarse en un plazo **no mayor a 15 (quince) días a partir del momento en que haya recibido su finiquito**, salvo los casos de fuerza mayor o fortuitos, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro.

El Asegurado estará obligado a comprobar la exactitud de la reclamación. El Asegurado deberá entregar a La Compañía los documentos y datos siguientes:

- Formato carta reclamación definido por la Aseguradora que opera la póliza de Autocompara.
- Copia de la identificación oficial vigente del Asegurado.

- Copia de la carta del finiquito de la indemnización expedido por la Aseguradora que indemnizó la pérdida total del vehículo.
- Comprobante de domicilio del Asegurado no mayor a 3 meses de antigüedad.
- Copia del estado de cuenta bancario donde aparézcala cuenta CLABE a nombre del Asegurado, Contratante o Beneficiario de la indemnización, si tuviese cuenta bancaria.

Para los casos excepcionales, en los que no sea posible la acreditación de la ocurrencia del siniestro considerando los documentos señalados anteriormente, La Compañía podrá solicitar información o documentación de manera adicional, siempre y cuando los mismos estén relacionados con el siniestro. Lo anterior con fundamento en el artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro por el cual La Compañía tendrá derecho a exigir al Asegurado toda clase de información sobre los hechos relacionados con el Siniestro con la cual puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

El Asegurado deberá avisar a La Compañía del Siniestro a través de la Súper Línea al número telefónico **55 5169 4300** marcando la opción 2 de Seguros.

Indemnización
Las obligaciones de La Compañía que resulten a consecuencia de una reclamación serán cubiertas por ésta siempre y cuando la reclamación haya sido dictaminada como procedente. La Compañía contará con **30 (treinta)** días naturales a partir de la fecha en que ésta haya recibido en su domicilio, la totalidad de los informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del siniestro, las circunstancias de su realización y las consecuencias de este, para determinar la procedencia o improcedencia de la reclamación.

Pérdida del derecho a ser indemnizado

Las obligaciones de La Compañía quedarán extinguidas en los siguientes casos:

a) **Si hubiere en la realización del Siniestro culpa grave, dolo o mala fe del Asegurado o cualquiera de los Cotitulares o beneficiarios.**
b) **Si se comprueba que el Asegurado o sus representantes omiten el aviso del siniestro dentro del límite del plazo establecido, con la intención de impedir que La Compañía compruebe las circunstancias de su realización.**
c) **Si el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacer incurrir en error a La Compañía, no le remitan en tiempo la documentación que ésta solicite sobre los hechos relacionados con el siniestro.**

Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro, contacte a la **Unidad Especializada de Atención al Asegurado** de nuestra Institución ubicada en Juan Salvador Agraz # 73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México. Correo Electrónico: ueaseguros@santander.com.mx Teléfonos: 55 1037 3500 Ext. 13597, 13599 y 13708, con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 13:00 horas.

Datos de contacto de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**: Teléfono: 55 5448 7000 en la CDMX y para el interior de la República al 800 999 8080, domicilio en Av. Insurgentes Sur # 762 Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P 03100, Ciudad de México, correo electrónico asesoría@condusef.gob.mx o visite la página www.condusef.gob.mx.

Marco Legal
Los artículos citados en las presentes condiciones generales, pueden ser consultados en los siguientes sitios en internet:

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas: http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft
- Ley sobre el Contrato de Seguro:

http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros: http://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es2
- Código Penal Federal http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_240120.pdf

Usted puede acceder a este Contrato de Seguro a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de la siguiente dirección electrónica: www.condusef.gob.mx

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 07 de octubre de 2021, con el número CNSF-S0018-0385-2021 / CONDUSEF-005060-02.