

“Términos y condiciones para la celebración de operaciones a través de Medios Electrónicos”

1. Objeto.

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto regular la celebración de operaciones y prestación de servicios entre los Usuarios (según dicho término se define más adelante) y Zurich Santander Seguros, S.A., (en lo sucesivo (**“Zurich Santander”**)), a través de los Medios Electrónicos (según dicho término se define más adelante) que Zurich Santander ponga a disposición del Usuario.

2. Definiciones.

Para los fines de los presentes Términos y Condiciones los siguientes términos definidos tendrán el significado que aquí se les atribuye, ya sea en singular o plural:

“Asegurado”: es la persona física o moral cubierta por alguna póliza de seguro emitida por Zurich Santander.

“Contraseña”: es la cadena de caracteres que autentica a un Usuario en un Medio Electrónico o en una Operación Electrónica que sólo el Usuario conoce e ingresa a través del Medio Electrónico correspondiente.

“Contraseñas Dinámicas de Un Solo Uso”: es la información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos que se le proporciona al Usuario a través de correo electrónico o mensaje SMS a la dirección o número celular que haya registrado.

“Contratante”: es la Persona física o moral obligada a plagar la prima de una póliza de seguro.

“Contrato de Seguro”: es el acuerdo de voluntades por virtud del cual Zurich Santander se obliga mediante una prima a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista.

“Cuestionario”: es el conjunto o listado de preguntas que se le podrá aplicar al Usuario por parte de operadores telefónicos, en los que se requieran datos que el Usuario conozca.

“Información Biométrica”: es aquella información del Usuario derivada de sus propias características físicas, las cuales se mencionan de manera enunciativa más no limitativa, tales como huellas dactilares, geometría de la mano, patrones en iris o retina, voz, entre otras.

“Dispositivo de Acceso”: es el equipo que permite a un Usuario acceder a la realización de Operaciones Electrónicas;

“Medios Electrónicos”: se considera de manera enunciativa más no limitativa, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, teléfono, teléfono celular, terminales de cómputo, y

la Internet, aplicaciones móviles, aplicaciones en la Internet y cajeros automáticos.

“NIP”: es el número de identificación personal sólo el Usuario conoce e ingresa a través del Medio Electrónico correspondiente.

“Operaciones Electrónicas”: son las siguientes de operaciones y servicios susceptibles de ser proporcionados a través de Medios Electrónicos:

1. Contratación de pólizas de seguro.
2. Consulta de información relacionada con la póliza de seguro.
3. Descarga de pólizas de seguro y condiciones generales.
4. Solicitudes de duplicados de la póliza de seguro.
5. Solicitud, aceptación o emisión de endosos a su Contrato de Seguro.
6. Modificación de designación de beneficiarios.
7. Solicitud de actualizaciones y modificaciones de información.
8. Notificación de siniestros.
9. Seguimiento de siniestros.
10. Solicitud de recibos fiscales y estados de cuenta.
11. Solicitud de aclaraciones.
12. Solicitud de requerimientos que el sistema permita en atención a la naturaleza de acuerdo con los servicios que Zurich Santander llegue a poner a su disposición.
13. Terminación anticipada o cancelación de pólizas de seguro.
14. La no renovación de pólizas de seguro.
15. Desbloqueo y/o cambio de Contraseñas, NIP y/o alguna otra información para la autenticación del Usuario.

“Póliza de Seguro”: es el documento o documentos en que constan **i)** los nombres, domicilios de los Contratantes y firma de Zurich Santander, **ii)** la designación de la cosa o persona asegurada, **iii)** los riesgos garantizados, **iv)** derechos y obligaciones de las partes, **v)** momento a partir del cual se garantiza el riesgo y duración de la garantía, **vi)** monto de la garantía y, **vii)** cuota o prima.

“Usuario”: se considera en forma indistinta a los contratantes y/o asegurados y/o prospectos de clientes de Zurich Santander.

“Zurich Santander”: Zurich Santander Seguros, S.A.

3. Identificación y Autenticación

El Usuario podrá llevar a cabo cualquier Operación Electrónica, a través de los Medios Electrónicos que Zurich Santander ponga a su disposición, para lo cual Zurich Santander procederá a realizar la identificación y autenticación del Usuario acuerdo con el Medio Electrónico que éste elija para tal efecto; para lo cual se podrá aplicar Cuestionarios y/o solicitar su Contraseña y/o Contraseña Dinámica de un Solo Uso, y/o NIP y/o Información Biométrica a través de Dispositivos de Acceso. El acceso a estos equipos y sistemas atenderá a la naturaleza de la operación a realizar y al alcance de

los mismos. Con la finalidad de que el Usuario pueda hacer uso de los Medios Electrónicos puestos a su disposición, éste acepta y reconoce que Zurich Santander podrá solicitar información para su correcta identificación tal como correo electrónico y/o teléfonos de contacto o algún otro medio para hacerle llegar notificaciones y comprobantes que, en su caso correspondan.

El Usuario reconoce y acepta que la utilización de Medios Electrónicos constituye la aceptación expresa y plena de los Términos y Condiciones vigentes en cada momento que utilice los mismos y que su Información Biométrica, NIP, Contraseñas, o Contraseñas Dinámicas de un Solo Uso, así como su uso en los Dispositivos de Acceso serán utilizados en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tienen el mismo valor aprobatorio.

El uso de cualquier Medio Electrónico será exclusiva responsabilidad del Usuario, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las Operaciones Electrónicas que celebre con Zurich Santander, para todos los efectos legales a que haya lugar, asimismo reconoce y acepta expresamente el carácter personal e intransferible de éstas así como su confidencialidad por lo que se obliga a resguardar sus Contraseñas y/o NIP y/o Contraseñas Dinámicas de Un solo Uso así como cualquier información y/o Dispositivo de Acceso utilizado para llevar a cabo las Operaciones Electrónicas.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones el Usuario otorga su consentimiento expreso para que Zurich Santander recabe las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el Dispositivo de Acceso ("Geolocalización") que utilizará para la celebración de Operaciones Electrónicas a través de los medios Electrónicos puestos a su disposición. Al llevar a cabo cualquier Operación Electrónica a través de los Medios Electrónicos que Zurich Santander ponga a disposición del Usuario, este se obliga a hacer uso de dichos servicios en forma personal e intransferible, conforme a los términos y condiciones convenidos cubriendo los requisitos que para tal efecto establezca Zurich Santander en un horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 hrs., sábados, domingos y días festivos 09:00 a 18:00 hrs.

En este acto el Usuario autoriza a Zurich Santander a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el Usuario. El Usuario acepta que Zurich Santander tendrá obligación de informarle dichas conversaciones serán grabadas, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Zurich Santander y que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio. Las partes reconocen que en términos del artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio en vigor, los actos relacionados con los Medios Electrónicos aceptados son de naturaleza mercantil tanto para el Usuario como para Zurich Santander. De acuerdo con lo anterior, el Usuario y Zurich Santander convienen que conforme a lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio en vigor, se entenderá como "mensaje de datos" a toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de Medios Electrónicos. Para efectos de lo dispuesto en la fracción del artículo 90 del Código de Comercio en vigor, se entenderá que un "mensaje de datos" ha sido enviado por el propio Usuario, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso antes mencionadas.

El Usuario acepta y reconoce expresamente que Zurich Santander es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan llevar a cabo las Operaciones Electrónicas, su identificación y autenticación por lo que sin el consentimiento de éste, el Usuario no podrá transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcial a dichos medios de acceso y programas, en caso contrario, será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a Zurich Santander o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Zurich Santander. El Usuario acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de estos servicios y se encuentre residente en su computadora, teléfono celular, Dispositivos de Acceso o en algún otro medio, en los elementos de guarda de información integrados a la misma y cualquier otro medio que exista o llegare a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados. Cuando Zurich Santander se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos Medios Electrónicos para la prestación de servicios relacionados a seguros y llevar a cabo Operaciones Electrónicas, así lo comunicará al Usuario junto con las bases para determinar las operaciones y servicios que podrán contratarse a través del equipo o sistema de que se trate, los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, conviniendo expresamente las partes desde ahora que su utilización Zurich Santander por parte del Usuario implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados. Zurich Santander hace y continuará haciendo de su conocimiento los riesgos inherentes a la utilización de medios electrónicos, en la realización de operaciones irregulares o ilegales que pudiesen ir en detrimento de su patrimonio, en la página de internet y/o mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones por medios electrónicos, por lo que el Usuario deberá revisar frecuentemente las Condiciones de uso de Medios Electrónicos.

4. Obligaciones de Zurich Santander

En el uso de medios electrónicos, Zurich Santander:

- I. Notificará al Usuario la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- II. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma, se generará un folio único, el cual acreditará la existencia y validez de la misma;
- III. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma, se enviará al Usuario un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de Zurich Santander como constancia de la misma. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones;
- IV. No será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del Usuario, cuando se deba a casos fortuito o de fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o Medios Electrónicos;

- V. Requerirá al Usuario un segundo factor de Autenticación para la contratación de los tipos de seguros previstos en la regulación vigente, servicios adicionales, así como para la modificación de las condiciones pactadas;

El Usuario podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos a través del número telefónico 5169 4300 para la Ciudad de México y Zona Metropolitana, y (0155) 5169 4300 para el resto del país, debiendo seleccionar la opción número 2 de seguro y posteriormente la opción 5.

Zurich Santander podrá suspender temporal o permanentemente los derechos del Usuario para utilizar los medios electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Acceso no están siendo utilizadas por el propio Usuario, o bien, por considerar que su uso viola los términos de este documento o que su uso puede dañar los intereses de otros Usuarios o proveedores.

5. Operaciones Electrónicas.

Las Operaciones Electrónicas se sujetarán a lo siguiente:

1. Los servicios proporcionados a través de Medios Electrónicos generarán un folio por la realización de cada operación o servicio, el cual acreditará la existencia, validez y efectividad del uso de los Medios Electrónicos, que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros de Zurich Santander, siendo el folio registrado, el comprobante material de la operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes atribuyen a los mismos.
2. Zurich Santander fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios relacionados con los contratos de seguro que celebre o que tenga celebrados. Asimismo, los productos de seguro comercializados por Zurich Santander se rigen por las condiciones Generales aplicables los cuales han sido debidamente registrados y cuyas condiciones de operación contratación se podrán consultar en: www.zurichsantander.com.mx

El Usuario y Zurich Santander convienen que éste último no estará obligado a prestar servicios a través de medios electrónicos en los siguientes casos:

- I. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- II. Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de Medios Electrónicos.
- III. Cuando los Dispositivos de Acceso, equipos de cómputo, de telefonía celular o el acceso a Internet del Usuario no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza

que imposibiliten acceder a los equipos y sistemas automatizados que Zurich Santander ponga a su disposición.

- IV. Dado la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo o parte de los elementos que integran los sistemas de Zurich Santander., que no pudieran evitarse.
- V. Para lograr la conexión a la herramienta de Zurich Santander, el Usuario deberá contar con equipo de cómputo o de telefonía celular y con servicio de Internet, mismos que deberá mantener actualizados de modo que conserven compatibilidad con los equipos y sistemas de Zurich Santander, aplicaciones o servicios web que ponga a disposición del Usuario.

6. Responsabilidad

El Usuario acepta que él es el único responsable del uso que le da a los Dispositivos de Acceso utilizados, así como de la veracidad de la información que proporciona a Zurich Santander para llevar a cabo Operaciones Electrónicas, ejercer derechos y/o cumplir obligaciones con Zurich Santander o cualquier otro acto a los que se refieren los presentes Términos y Condiciones, razón por la cual, el Usuario libera a Zurich Santander de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más no limitativa, por el mal uso que le da o llegue a dar a dicho equipo y /o sistema, así como por usar páginas de internet no seguras, por permitir que terceras personas, voluntaria o involuntariamente, accedan a su computadora u otro dispositivo donde almacena o llegue a almacenar sus claves de acceso. Asimismo, el Usuario, se obliga a evitar abrir y/o contestar correos electrónicos de terceros que desconozca, así como utilizar programas o sistemas de cómputo legales y a estar enterado de las actualizaciones o parches que dichos programas requieren para su uso seguro y acepta que la navegación o vista de sitios electrónicos, es bajo su más exclusiva responsabilidad. Será bajo la más exclusiva responsabilidad del Usuario, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema para extraer información confidencial del Usuario, así como bajar cualquier contenido de tales sitios y/o descargar sistemas o programas de cómputo que permitan compartir archivos que pudieran vulnerar la privacidad de su información y que el equipo y/o sistemas electrónicos que utiliza cuenten con la seguridad para evitar este tipo de intrusiones.

El uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del propio Usuario, riesgos que pueden ser mitigados por el Usuario siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal y claves de acceso.

Zurich Santander no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con las operaciones electrónicas debido, o en caso fortuito y/o fuerza mayor, por desperfectos, caída de sistemas o de cómputo, mal funcionamiento o suspensión de los medios de comunicación (incluyendo los Medios Electrónicos) o de cualquier otro servicio necesario para la prestación del servicio respectivo. En caso de que el solicitante, contratante y/o Asegurado no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Zurich Santander hará su mejor esfuerzo para

mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al solicitante, contratante y/o Asegurado Zurich Santander no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida sufrida por el solicitante, contratante y/o Asegurado debido por cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por Zurich Santander en relación con el uso de los servicios en Medios Electrónicos.

En caso de que el Usuario sospeche o tenga conocimiento de alguna violación de seguridad a sus Dispositivos de Acceso, y/o de robo y/o mal uso de sus Contraseñas, NIP, y/o algún otro medio y/o herramienta de autenticación y/o acceso a sus Dispositivos de Acceso, deberá notificarlo inmediatamente a través de super línea 55-5169-4300 con la finalidad de que Banco Santander lleve a cabo el bloqueo de sus cuentas y/o proporciones Contraseñas y/o NIP.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del Usuario, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a Medios Electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al Usuario, Zurich Santander quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudiera Zurich Santander proceder en contra del responsable. Zurich Santander quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los medios electrónicos que ha puesto a disposición del Usuario, aun tratándose de las claves de acceso referidas y que hubieren sido extraviadas por el Usuario o robadas, si éste no lo notificó por escrito y con la debida anticipación a Zurich Santander a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

7. Riesgos en la realización de Operaciones Electrónicas

La realización de Operaciones Electrónicas través de Medios Electrónicos representa grandes beneficios para el Usuario, no obstante, su uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del propio Usuario, riesgos que pueden ser mitigados por el usuario siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal y Contraseñas, o alguna otra clave de Acceso:

- a) Instale en su computadora personal, software anty-spyware y anti-virus y manténgalo actualizado.
- b) Reduzca la cantidad de correo que recibe en la que se contengan sus datos personales.
- c) Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. Zurich Santander nunca le solicitará que proporcione sus claves de acceso a través de un correo electrónico.
- d) No comparta sus claves de acceso con persona alguna, utilice claves diferentes para cada uno de los medios electrónicos que utilice y escoja claves que resulten difíciles de adivinar para un tercero y que incluyan letras y números.

- e) Verifique constantemente los movimientos que presenten los productos de seguro contratados, así como los medios de pago que utilice para tal efecto, y revise siempre sus estados de cuenta.
- f) Nunca lleve consigo Contraseñas, NIP y sus claves de acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.
- g) Al utilizar cajeros automáticos, cubra con su cuerpo la pantalla al momento de ingresar sus claves de acceso. Zurich Santander y el Usuario aceptan sujetarse a lo dispuesto por la Ley Federal de protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Su Reglamento, lineamientos y demás disposiciones que de ellos emanen de acuerdo con el aviso de privacidad de Zurich Santander, el cual puede ser consultado en cualquier momento en la página de internet www.zurichsantander.com.mx.

8. Aceptación.

Zurich Santander y el Usuario reconocen que los términos y condiciones de este acuerdo se registrarán por cualquiera de las modalidades de aceptación descritas en el presente para el uso de medios electrónicos, con el cual se tendrá por otorgado su consentimiento expreso para todos los efectos legales a que haya lugar. Asimismo, Zurich Santander podrá llevar a cabo modificaciones al presente documento las cuales serán puestas a disposición del Usuario a través de <https://www.zurichsantander.com.mx/>

9.- Ley Aplicable y Competencia

El Contenido de los presentes Términos y Condiciones será e interpretado conforme a las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos. Por lo que en caso de controversia el Usuario y Zurich Santander se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa, pudiera corresponderles.