

Estimado Cliente,

Agradecemos su confianza al haber contratado su Póliza de “**Casa Segura Santander**” 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 detenidamente la Póliza y sus Condiciones Generales, en ellas 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 en la Ciudad de México e Interior del País.

Atentamente,

Zurich Santander Seguros México, S. A.

|          |                                                                                                                         |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Definiciones .....</b>                                                                                               | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Condiciones Generales .....</b>                                                                                      | <b>7</b>  |
| 2.1      | Contrato de Seguro .....                                                                                                | 7         |
| 2.2      | Vigencia .....                                                                                                          | 7         |
| 2.3      | Comunicaciones .....                                                                                                    | 7         |
| 2.4      | Rectificaciones y Modificaciones.....                                                                                   | 7         |
| 2.5      | Límite Territorial.....                                                                                                 | 8         |
| 2.6      | Derecho a Conocer la Comisión .....                                                                                     | 8         |
| 2.7      | Moneda.....                                                                                                             | 8         |
| 2.8      | Prima .....                                                                                                             | 8         |
| 2.9      | Renovación Automática .....                                                                                             | 9         |
| 2.10     | Terminación Anticipada de la Póliza .....                                                                               | 9         |
| 2.11     | Otros Seguros .....                                                                                                     | 10        |
| 2.12     | Agravación del Riesgo .....                                                                                             | 10        |
| 2.13     | Lugar y Pago de Indemnizaciones .....                                                                                   | 12        |
| 2.14     | Disminución de la Suma Asegurada en Caso de Siniestro .....                                                             | 12        |
| 2.15     | Subrogación de Derechos .....                                                                                           | 12        |
| 2.16     | Valor Indemnizable.....                                                                                                 | 12        |
| 2.17     | Equipos y/o Refacciones Fuera de Mercado, Obsoletos o Descontinuados .....                                              | 13        |
| 2.18     | Fraude, Dolo o Mala Fe.....                                                                                             | 13        |
| 2.19     | Peritaje .....                                                                                                          | 14        |
| 2.20     | Competencia .....                                                                                                       | 14        |
| 2.21     | Interés Moratorio .....                                                                                                 | 14        |
| 2.22     | Prescripción.....                                                                                                       | 15        |
| 2.23     | Entrega de la Documentación Contractual .....                                                                           | 15        |
| 2.24     | Uso de Medios Electrónicos.....                                                                                         | 16        |
| <b>3</b> | <b>Descripción de las Coberturas .....</b>                                                                              | <b>16</b> |
| 3.1      | Coberturas con Suma Asegurada que operan como Límite Único y Combinado (LUC)..                                          | 16        |
| 3.1.1    | Daños Materiales al Edificio (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)                           | 17        |
| 3.1.2    | Daños Materiales a los Contenidos (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza).....                 | 17        |
| 3.1.3    | Daños Materiales a los Contenidos Menaje de Casa (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza) ..... | 18        |
| 3.1.4    | Cristales (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza) .....                                        | 18        |
| 3.1.5    | Remoción de Escombros .....                                                                                             | 19        |
| 3.1.6    | Gastos Extraordinarios .....                                                                                            | 19        |

|          |                                                                                                                                                            |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1.7    | Riesgos Cubiertos .....                                                                                                                                    | 20        |
| 3.2      | Coberturas Catastróficas .....                                                                                                                             | 20        |
| 3.2.1    | Terremoto y/o Erupción Volcánica (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza) .....                                                    | 20        |
| 3.2.2    | Riesgos Hidrometeorológicos (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza) .....                                                         | 21        |
| 3.3      | Exclusiones - Aplicables a las Coberturas de Daños Materiales al Edificio, Daños Materiales a los Contenidos así como a las Coberturas Catastróficas ..... | 24        |
| 3.4      | Coberturas con Sumas Aseguradas Independientes .....                                                                                                       | 25        |
| 3.4.1    | Robo de contenidos (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza) ..                                                                     | 25        |
| 3.4.2    | Robo de Contenidos menaje de casa (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza) .....                                                   | 25        |
| 3.4.3    | Responsabilidad Civil Privada y Familiar .....                                                                                                             | 27        |
| 3.5      | Deducibles .....                                                                                                                                           | 30        |
| 3.6      | Coaseguros .....                                                                                                                                           | 30        |
| 3.7      | Exclusiones Generales (aplica para todas las coberturas) .....                                                                                             | 31        |
| <b>4</b> | <b>Descripción de las Asistencias .....</b>                                                                                                                | <b>33</b> |
| 4.1      | Asistencia de Emergencias en el Hogar .....                                                                                                                | 33        |
| 4.2      | Características del Servicio .....                                                                                                                         | 35        |
| 4.3      | Coordinación de la Asistencia Especializada en el Hogar .....                                                                                              | 36        |
| 4.4      | Tiempo de Servicio .....                                                                                                                                   | 36        |
| 4.5      | Solicitud de Asistencia .....                                                                                                                              | 36        |
| <b>5</b> | <b>Siniestros .....</b>                                                                                                                                    | <b>37</b> |
| <b>6</b> | <b>Marco Normativo .....</b>                                                                                                                               | <b>39</b> |

## **Zurich Santander Seguros México S.A.**

Es la Compañía de seguros legalmente constituida de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, responsable de pagar las indemnizaciones del Contrato, denominada de aquí en adelante como **La Compañía**.

### **1 Definiciones**

#### **Aljibes**

Depósito de agua o petróleo. Cisternas.

#### **Asegurado**

Es la persona física que en sí misma, en sus bienes o intereses económicos está expuesta a los riesgos cubiertos por la presente Póliza. Esta persona aparece especificada en la Carátula de esta Póliza.

#### **Bajada de agua pluvial**

Conducto instalado desde la cubierta de un edificio hasta el nivel del piso para desalojar aguas pluviales.

#### **Bien Asegurado**

El inmueble de construcción maciza listo para su ocupación como casa habitación y que cuenta con todas sus ventanas y vidrios instalados, pisos terminados, puertas colocadas y muros. Incluye los locales comerciales que se encuentren dentro del inmueble, siempre y cuando se encuentren especificados en la carátula de la Póliza.

#### **Cimentación**

Parte de un edificio bajo el nivel del suelo o bajo el primer nivel al que se tenga acceso, hecho de mampostería, de concreto armado, acero o concreto, que transmite las cargas que soporta una estructura al subsuelo.

#### **Coaseguro**

Es el porcentaje de participación del Asegurado en el Valor Indemnizable de las pérdidas y/o daños originados por cada siniestro ocurrido. El porcentaje de coaseguro será el estipulado en la Carátula de la Póliza.

#### **Construcción Maciza**

Se considera construcción Maciza la realizada con los siguientes materiales:

- a) Muros: de piedra, tabique, block de concreto, tepetate, adobe o concreto armado, se permite que en estos muros existan secciones de vidrio block, o cualquier otro material resistente al fuego cuando menos por dos horas.
- b) Entrepisos: de bóveda metálica, bovedillas, siporex, losa de acero, tridilosa, bóveda de ladrillo sobre armazón de hierro o cemento armado.
- c) Techos: de tabique, bovedillas, siporex, placas de materiales aglutinados resistentes al fuego cuando menos por dos horas, losa de acero, tridilosa, metal desplegado, hormigón, o mezcla con espesor mínimo de 2½ centímetros, de concreto, láminas metálicas o de asbesto cemento, cristales sobre armazón metálico, asbesto y tejas de barro, pizarra o asbesto cemento.

También se consideran de construcción maciza los edificios estructurados con columnas de concreto de acero, fachadas de cristal con entrepisos y techo de concreto.

#### **Contenidos en Casa Habitación**

Muebles particulares tales como ajuares de sala, comedor y recámara, objetos de arte y de fantasía, espejos, cuadros, cortinas, alfombras, candiles, libreros, instrumentos musicales, aparatos eléctricos, objetos de loza, cristal, enseres de comedor, batería de cocina y en general, todo el menaje de habitaciones particulares. También se considerarán como contenidos los objetos personales.

#### **Contratante**

Es la persona física o moral con la que se celebra el Contrato de Seguro y sobre la cual recae la obligación del pago de las Primas y es responsable de informar todos los hechos importantes y cuestionados en el momento de la emisión, para la apreciación del riesgo materia del seguro.

#### **Culpa Grave**

Es el grado más amplio de negligencia o de falta de diligencia en el cumplimiento de obligaciones. Es cuando la persona omite las precauciones más elementales dejando de prever lo que la mayoría de las personas tendrían previsto.

#### **Deducible**

Cantidad o porcentaje establecido en la Carátula de la Póliza y/o en las presentes condiciones generales, para cada riesgo. Esta cantidad es la participación económica que invariablemente queda a cargo del Asegurado del Valor Indemnizable en caso de siniestro.

Dicho deducible ha de superarse para que se pague una reclamación. Si el importe del monto necesario para resarcir el daño es inferior a la cantidad determinada como deducible, su costo correrá por completo a cargo del Asegurado; si es superior, La Compañía sólo indemnizará por el exceso de aquél.

#### **Depósitos o corrientes artificiales de agua**

Vasos, presas, represas, embalses, pozos, lagos artificiales, canales de ríos y vertederos a cielo abierto.

#### **Depósitos o corrientes naturales de agua**

Los que provienen de afluentes, ríos, manantiales, riachuelos o arroyos, aguas contenidas en lagos, lagunas o cenotes.

#### **Depreciación Física**

Reducción del valor de un bien por efectos del tiempo, desgaste y/o uso.

#### **Depresión topográfica**

Zona del relieve situada a un nivel inferior que la superficie vecina.

#### **DSMGV**

Días de Salario Mínimo General Vigente.

#### **Escolleras**

Obra hecha con piedras o bloques de cemento u hormigón echados al fondo del agua para formar un dique de defensa contra el oleaje del mar.

**Espigones**

Macizo saliente que se construye a la orilla de un río o mar para proteger la orilla o desviar la corriente.

**Falta o insuficiencia de drenaje en los Edificios del Asegurado**

Falta o insuficiencia de capacidad de los sistemas de drenaje y de desagüe pluvial propios de la instalación hidrosanitaria del edificio asegurado para desalojar los residuos generados en el uso del edificio o la captación pluvial del mismo y que provoca un saturamiento de dichos sistemas, teniendo como consecuencia su desbordamiento.

**Familiar**

Se entenderá como familiar a los padres, cónyuge e hijos del Asegurado, siempre y cuando habiten en el Bien Asegurado.

**Herrumbe**

Presencia de óxido de hierro, en especial en la superficie de objetos de hierro en contacto con la humedad.

**Hijo**

Para efectos de esta póliza, se considerarán como hijos del Asegurado, aquéllos cuya edad sea menor a 26 años.

**Hurto**

Apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble sin que medie fuerza física o moral.

**Limite Único y Combinado**

Se entenderá como la responsabilidad máxima que La Compañía tendrá por la ocurrencia de uno o más siniestros que afecten a cualesquiera de las coberturas que operen bajo esta modalidad.

**Menaje de Casa**

Muebles y accesorios integrados dentro de una casa habitación (edificio terminado). Muebles particulares tales como ajuares de sala, comedor y recámara, sin incluir objetos personales.

**Muros de contención**

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

**Objetos personales**

Todo aquello que tenga uso personal por ejemplo relojes, joyas, ropa, perfumes, zapatos, etc.

**Rapiña**

Robo o saqueo realizado con violencia aprovechando un descuido o la falta de defensa.

**Robo**

Apoderamiento de un bien mueble sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de él con arreglo a la ley.

**Saqueo**

Apoderamiento ilegítimo e indiscriminado de bienes ajenos: por la fuerza, como parte de una victoria política o militar; en el transcurso de una catástrofe o tumulto, como en una guerra, o bien pacíficamente, aprovechando el descuido o la falta de vigilancia de bienes

**Socavación**

Excavación profunda causada por el agua.

**Tetrápodos**

Estructura formada por cuatro ejes, particularmente empleada en ingeniería para construir rompeolas.

**Trabajadores domésticos**

Se consideran aquellas personas que presten servicio de aseo, asistencia y demás propios al Bien Asegurado.

**Valor real**

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, menos la depreciación física por uso u obsolescencia.

**Valor de reposición**

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna.

## **2 Condiciones Generales**

### **2.1 Contrato de Seguro**

La solicitud, la póliza de seguro, las Condiciones Generales, cláusulas adicionales y los endosos, forman y constituyen prueba del contrato de seguro celebrado entre el Asegurado y **La Compañía**.

### **2.2 Vigencia**

El plazo de seguro para cada cobertura es anual, tanto para el primer año como para la renovación, y se encuentra estipulado en la carátula de la póliza.

### **2.3 Comunicaciones**

Todas las comunicaciones del Asegurado hacia **La Compañía** deberán dirigirse por escrito a su domicilio social, el cual se indica en la carátula de la póliza. Las comunicaciones que ésta última realice al Asegurado, deberá dirigirlas al último domicilio del que tenga conocimiento.

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

Los requerimientos y comunicaciones que **La Compañía** deba hacer al Asegurado, tendrán validez si se hacen en la última dirección que **La Compañía** conozca de ellos. Cualquier cambio de domicilio por parte del Asegurado debe ser informado por escrito a **La Compañía**.

### **2.4 Rectificaciones y Modificaciones**

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.

Se hace del conocimiento del Asegurado lo dispuesto en el **Artículo 25 de la Ley Sobre El Contrato de Seguro**, que a la letra dice: **“Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones”**.

## **2.5 Límite Territorial**

La presente póliza solo surtirá efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

## **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 sean por parte del Contratante, Asegurado o de **La Compañía**, se efectuarán en Moneda Nacional conforme a la Ley Monetaria vigente en la fecha en que se efectúen los mismos.

## **2.8 Prima**

La prima es el costo del seguro y vence al momento de la celebración del contrato. La prima total incluye los gastos de expedición, la tasa de financiamiento por pago fraccionado, si el Asegurado se obligó a cubrir la misma en fracciones, y el Impuesto al Valor Agregado.

El plazo del pago de primas es igual al plazo del seguro. El Contratante, en cualquier aniversario de la póliza, puede optar por el pago fraccionado de la prima anual total a su cargo, mediante exhibiciones mensuales, trimestrales o semestrales, aplicándose en este caso la tasa de financiamiento vigente en la fecha de cada aniversario; las exhibiciones correspondientes vencerán al inicio de cada mes, trimestre o semestre.

Previo acuerdo entre las partes, las primas convenidas podrán ser pagadas a través de los medios que se convengan, como pudiera ser por medio de tarjetas bancarias, depósito en cuenta, transferencias electrónicas, o el que para este fin se defina entre las partes, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo correspondiente hará prueba plena de dicho pago. Si por causas imputables al Contratante, no pudiera efectuarse el cargo pactado, la prima correspondiente se considerará no pagada sin responsabilidad alguna para **La Compañía**.

El Contratante gozará de un periodo de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la prima, o la fracción pactada en el contrato, plazo que comenzará a contarse a partir de la fecha de inicio de cada periodo. A las 12 horas del último día del periodo de gracia, los efectos del contrato cesarán automáticamente si el Contratante no ha cubierto el total de la prima o de la fracción pactada, de conformidad con el Artículo 40 de la Ley del Contrato de Seguro, que a la letra dice:

**“Si no hubiese sido pagada la prima o la fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.”**

La Compañía no tendrá obligación alguna de informar, ni de notificar al Contratante y/o Asegurado sobre el vencimiento del periodo de gracia.

En caso de siniestro ocurrido dentro del periodo de gracia, La Compañía podrá deducir de la indemnización, el total de la prima pendiente de pago o de las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

## **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 periodo, alguna de las partes no da aviso a la otra por escrito que es su voluntad no renovarlo, los documentos podrán ser enviados a La Compañía vía correo electrónico a [segurosteatiende@santander.com.mx](mailto:segurosteatiende@santander.com.mx) o directamente a las oficinas de La Compañía. Asimismo, y en atención al contenido de esta cláusula, La Compañía no está obligada a dar aviso de manera personal al Asegurado o Contratante sobre la renovación del contrato de seguro, pero emitirá la póliza correspondiente a la nueva vigencia.

**La renovación de la póliza se llevará a efecto sin requisitos de asegurabilidad con base en las cuotas efectivas al momento de la renovación de la póliza, y el Límite Anual se incrementará, al menos en la misma proporción en que se haya incrementado el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), publicado por el Banco de México al mes de la renovación.**

**La prima de renovación será la que se obtenga con las cuotas vigentes al momento de la renovación y el Límite Anual incrementado.**

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 Asegurado se tendrá como prueba suficiente de la voluntad de ambas partes para llevar al cabo la renovación.

## **2.10 Terminación Anticipada de la Póliza**

No obstante el término de vigencia del contrato de seguro, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito. Cuando el Contratante lo dé por terminado, La Compañía tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiese estado en vigor, de acuerdo con la siguiente tabla para seguros a plazos menores a un año registrada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas:

| <b>Periodo</b> | <b>Porcentaje de la prima anual</b> |
|----------------|-------------------------------------|
| Hasta 2 meses  | 30%                                 |
| Hasta 3 meses  | 40%                                 |
| Hasta 4 meses  | 50%                                 |
| Hasta 5 meses  | 60%                                 |

|                |     |
|----------------|-----|
| Hasta 6 meses  | 70% |
| Hasta 7 meses  | 75% |
| Hasta 8 meses  | 80% |
| Hasta 9 meses  | 85% |
| Hasta 10 meses | 90% |
| Hasta 11 meses | 95% |

En este caso, la devolución que corresponda se hará dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que la Compañía reciba la solicitud de terminación del contrato.

Cuando **La Compañía** lo dé por terminado, lo hará mediante notificación por escrito al Contratante, surtiendo efecto la terminación del seguro después de quince días naturales de practicada la notificación respectiva. **La Compañía** deberá devolver al Contratante, la parte de la prima del tiempo de vigencia no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, en el entendido de que sin este requisito se tendrá por no hecha.

En ambos casos, la devolución se hará a través del medio elegido por el Contratante, privilegiando el medio a través del cual se hace el pago de la prima.

### **2.11 Otros Seguros**

Si el Asegurado o quien sus intereses represente contratare otros seguros que cubran los mismos riesgos, los bienes y responsabilidades aquí amparadas, el Asegurado tiene la obligación de dar aviso, por escrito, a **La Compañía** al momento del siniestro, a fin de que ésta efectúe la indemnización proporcional que le corresponda.

**Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trate esta cláusula, o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, **La Compañía** quedará liberada de sus obligaciones.**

Si el Asegurado tiene dos o más seguros en vigor con **La Compañía**; ésta sólo responderá hasta la suma asegurada contratada por los seguros sin exceder en ningún caso del Valor de Reposición del Bien.

### **2.12 Agravación del Riesgo**

Habiendo sido fijadas las primas de acuerdo con las características del riesgo que consta en la póliza, el Asegurado deberá comunicar por escrito a **La Compañía** cualquier circunstancia que durante la vigencia de este seguro provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias. **Si el Asegurado omitiere el aviso o si él mismo provocare la agravación esencial de los riesgos, **La Compañía** quedará, en lo sucesivo, liberada de toda obligación derivada de este seguro.**

### **2.13 Cláusula Complementaria de 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 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 sus disposiciones generales, 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 legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano 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 algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que **Zurich Santander Seguros**

**México, S.A.** 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.

Zurich Santander Seguros México, S.A. **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.**

#### **2.14 Lugar y Pago de Indemnizaciones**

**La Compañía** hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación en los términos del apartado Siniestros de estas Condiciones Generales, siempre y cuando sea procedente.

Sin perjuicio de lo anterior, **La Compañía** podrá, previa autorización del Asegurado, abonar o transferir el importe de los daños indemnizables en el instrumento bancario o financiero que el Asegurado defina.

#### **2.15 Disminución de la Suma Asegurada en Caso de Siniestro**

Toda Indemnización que **La Compañía** pague, reducirá en igual cantidad la Suma Asegurada en cualquiera de las coberturas de esta Póliza que se vea afectada por siniestro, la Suma Asegurada se reinstalará al momento de renovación de la Póliza.

#### **2.16 Subrogación de Derechos**

En los términos de la Ley, **La Compañía** se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro. Si **La Compañía** así lo solicita, a costa de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, **La Compañía** quedará liberada de sus obligaciones.

Si el Daño fuere indemnizado sólo en parte, el Asegurado y **La Compañía** concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

#### **2.17 Valor Indemnizable**

El Asegurado y **La Compañía** convienen que, en caso de pérdida indemnizable, ésta será pagadera a primer riesgo y hasta la Suma Asegurada contratada, lo cual significa que **La Compañía** pagará íntegramente el importe de los daños sufridos, hasta el monto de la Suma Asegurada que se indica en la carátula de la Póliza, sin exceder del Valor de Reposición que tengan los bienes al momento del siniestro (considerando los sublímites establecidos para cada cobertura). La Suma Asegurada que ha sido declarada y establecida por el Asegurado, no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes, únicamente representa la base para determinar la responsabilidad máxima de **La Compañía** durante la vigencia de la póliza.

En caso de que la suma asegurada a la fecha del siniestro sea menor al 80% del valor de reposición del bien asegurado, el monto a pagar será el resultado de aplicar al importe de la pérdida la proporción existente entre la Suma Asegurada y el valor de reposición.

Por “**valor de reposición**” se entiende, la cantidad que sería necesaria erogar para la construcción y/o reparación cuando se trate de bienes inmuebles y/o adquisición, instalación o reparación cuando se trate de bienes muebles (contenidos) de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna por depreciación física.

**La Compañía**, en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por reponerlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor de los mismos.

El valor indemnizable se determinará de acuerdo con la pérdida real sufrida, tomando como base el valor de reposición de los bienes al momento del siniestro, con límite en la suma asegurada.

Se conviene que en caso de que el Asegurado solicite anticipos del valor indemnizable antes de que se dé por firmado el convenio de valorización, de resultar efectuados por **La Compañía**, éstos se descontarán de la indemnización final.

## **2.18 Equipos y/o Refacciones Fuera de Mercado, Obsoletos o Descontinuados**

Cuando no se puedan obtener equipos completos, partes o componentes de repuestos necesarios para efectuar una reparación de los bienes asegurados, porque no se fabrican, la base del cálculo para la indemnización será el costo para adquirir un equipo similar por su tipo, clase o capacidad o en tal caso el costo para reparar o remplazar que sería necesario si se llevara a cabo tal reparación y/o reemplazo de los bienes dañados si existieran tales equipos, partes o componentes en el mercado, sin exceder del valor real del equipo.

## **2.19 Fraude, Dolo o Mala Fe**

Las obligaciones de **La Compañía** quedaran extinguidas:

- a) Si el Asegurado, sus familiares, sus causahabientes, el beneficiario o cualquier persona responsable en alguna forma de los bienes asegurados, o los Apoderados o los Representantes de cualquiera de las personas mencionadas; con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos ocurridos en la realización del evento indemnizable que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si, con igual propósito y salvo por causa de fuerza mayor, el Asegurado, el beneficiario o sus representantes no entregan a tiempo a **La Compañía**, la documentación relativa al siniestro.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, del beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- d) Si el Siniestro se debe a culpa grave del Asegurado o de cualquier persona que actúe a nombre y con la autorización expresa de él, en relación con el objeto del seguro.

## **2.20 Peritaje**

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y **La Compañía** acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo y por escrito por ambas partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito se designarán a dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 (diez) días contados a partir de la fecha en que una de ellas hubiere sido requerida por la otra, por escrito, para que lo hiciere. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negara a nombrar a su perito o simplemente no lo hiciere cuando sea requerida por la otra parte, o si los peritos no se pusieren de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito tercero o de ambos si así fuere necesario.

El fallecimiento de una de las partes cuando fuere persona física o su disolución si fuere una sociedad, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará las atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según sea el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen será designado otro por quién corresponda (las partes, los peritos, la Autoridad Judicial) para que lo sustituya.

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 esta cláusula se refiere no significa aceptación de la reclamación por parte de **La Compañía**, simplemente determinará la pérdida que eventualmente estuviere obligada a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones que consideren necesarias.

## **2.21 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 Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 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, de la negativa de la Institución 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.

## **2.22 Interés Moratorio**

Si **La Compañía** no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumple con la obligación de pagar la cantidad procedente en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, estará obligada a pagar una indemnización por mora de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

## **2.23 Prescripción**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, en los términos del Artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de expedición consignados 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 y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de **La Compañía**.

## **2.24 Entrega de la Documentación Contractual**

**La Compañía** se obliga a entregar la documentación contractual consistente en las condiciones generales, carátula de póliza, 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, vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, **La Compañía** proporcionará la documentación contractual al Contratante del seguro, a través de los siguientes medios:
  1. Físicamente en el momento de la contratación; y/o
  2. Por correo certificado, en el domicilio registrado al momento de la contratación del seguro; y/o
  3. Por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico proporcionado por el Contratante al momento de la contratación del seguro; y/o
- 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** podrá emplear los siguientes medios de identificación:
  1. Vía telefónica, mediante la grabación de venta y/o Código de Cliente asignado por Banco Santander.
  2. Cajero automático, mediante el número de Identificación Personal (NIP).
  3. Intranet institucional, mediante Código de Cliente asignado por Banco Santander.
  4. Internet, mediante un número de Usuario y Password designado por el Asegurado o Contratante.

El uso de los medios de identificación antes mencionados son responsabilidad exclusiva del Contratante y sustituyen la firma autógrafa en los contratos, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos y en consecuencia tienen el mismo valor probatorio.

El cargo que se realiza a la cuenta designada por el Asegurado para el cobro de las primas es el medio por el cual se hace constar el pago de ésta.

- 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** cuyo número es el 55 5169 4300 en la Ciudad de México e interior del país.

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 llamando al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 55 5169 4300 en la Ciudad de México e interior del país, donde se le asignará un folio, el cual deberá proporcionar al ejecutivo

de la sucursal bancaria a efecto de aplicar la correspondiente cancelación, este folio es el medio por lo que se hace constar la petición de cancelación.

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** cuyo número es el 55 5169 4300 en la Ciudad e interior del país, 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.

El Asegurado y/o Contratante puede **consultar el estatus de su póliza** en cualquier momento llamando al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 55 5169 4300 en la Ciudad de México e interior del país, o acudiendo a una sucursal bancaria

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 bancaria o bien, vía correo electrónico a la cuenta de [segurosteatiende@santander.com.mx](mailto:segurosteatiende@santander.com.mx). El Asegurado y/o Contratante podrá conocer el resultado de su solicitud comunicándose al Centro de Atención Telefónica de **La Compañía** cuyo número es el 55 5169 4300 en la Ciudad de México e interior del país o por correo electrónico a la dirección señalada en este párrafo.

La renovación se efectuará automáticamente tomando en consideración lo pactado dentro de la Cláusula de Renovación Automática. En caso de que el Asegurado o Contratante no deseen la renovación de este contrato, deberán de comunicarlo por escrito a **La Compañía** en donde se exprese su deseo de no renovarla adjuntando copia de su identificación oficial, de acuerdo a lo estipulado en la cláusula Renovación Automática.

Los documentos podrán ser enviados a **La Compañía** vía correo electrónico a [segurosteatiende@santander.com.mx](mailto:segurosteatiende@santander.com.mx) o directamente a las oficinas de **La Compañía**.

## **2.25 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 las Disposiciones 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](http://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."

## **3 Descripción de las Coberturas**

### **3.1 Coberturas con Suma Asegurada que operan como Límite Único y Combinado (LUC)**

Todas las coberturas descritas en este apartado, operan como Límite Único y Combinado y la responsabilidad máxima de **La Compañía** es la establecida en la Carátula de la Póliza y en ningún caso, la indemnización será superior a este límite.

### **3.1.1 Daños Materiales al Edificio (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

Cubre el Bien Asegurado indicado en la Carátula de la Póliza, en su construcción material así como sus dependencias, construcciones adicionales anexas en la misma ubicación tales como: bardas, rejas, patios, instalaciones fijas para los servicios de agua, saneamiento, alumbrado, antenas parabólicas, cristales que formen parte del Edificio con espesor mínimo de 4mm., maquinaria propia de la casa-habitación que se encuentre fija y que forme parte integral de la vivienda y demás aditamentos fijos del edificio que no se encuentren expresamente excluidos. **Queda entendido y convenido que se excluye el valor del terreno y el de los cimientos y fundamentos bajo el nivel del piso más bajo.**

En caso de que el Bien Asegurado se encuentre bajo el régimen de propiedad en condominio, quedan incluidas las partes proporcionales de los elementos y/o áreas comunes del edificio.

Esta cobertura aplica únicamente al Bien Asegurado.

### **3.1.2 Daños Materiales a los Contenidos (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

Cubre los contenidos propios de una casa-habitación, propiedad del Asegurado y/o sus familiares que habiten permanentemente en el Bien Asegurado, tales como: muebles, enseres, ropa, útiles, libros, efectos personales, objetos de decoración y deportivos, equipos electrodomésticos y/o electrónicos y demás bienes muebles que pertenezcan tanto al menaje de casa como a los contenidos propios de la vivienda, siempre y cuando no se encuentren expresamente excluidos y se localicen dentro del Bien Asegurado cuya ubicación se especifica en la Carátula de la Póliza.

Dentro del equipo electrónico y/o electrodoméstico se consideran lo siguiente:

a) Equipo Electrónico.- Únicamente computadoras personales no portátiles, impresoras, pantallas o televisores, antenas, reproductores de video, cámaras de video, cámaras digitales, equipos de sonido y juegos de video sin incluir los cartuchos y/o juegos en cualquier presentación, cables y controles de juego.

b) Equipo Electrodoméstico.- Únicamente refrigeradores, congeladores, planchas, lavadoras y secadoras para ropa, lavadoras para vajilla, equipos para aire acondicionado y calefacción, hornos de gas, eléctricos y electrónicos, licuadoras y batidoras.

Los equipos señalados en los incisos anteriores (a y b), deberán estar correctamente instalados y utilizándose bajo la responsabilidad del Asegurado, de acuerdo con las instrucciones del fabricante y/o proveedor de los mismos y/o del servicio de revisión y/o mantenimiento mientras se encuentren dentro de la ubicación amparada en esta Póliza.

La cobertura continúa cuando los equipos Asegurados se encuentran operando o sin uso (en reposo), durante su limpieza, revisión y/o reparación y cuando por estas causas deban ser desmontados dentro la ubicación del bien amparado en esta Póliza.

**En ningún caso se considerará como parte de los contenidos cualquier clase de animal, sea o no, propiedad del Asegurado y/o sus Familiares.**

Esta cobertura sólo podrá ser contratada por quienes sean propietarios, del bien inmueble asegurado y se encuentren habitándolo, o bien por quienes sean arrendatarios, es decir, por quienes adquieren el derecho a usar el inmueble asegurado a través de un alquiler.

### **3.1.3 Daños Materiales a los Contenidos Menaje de Casa (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

Los contenidos propios de una casa-habitación, propiedad del Asegurado tales como: ajuares de sala, comedor y recámara, equipos electrodomésticos y/o electrónicos y demás bienes muebles que pertenezcan al menaje de casa sin incluir objetos personales.

Esta cobertura sólo podrá ser contratada por quienes sean arrendadores del bien inmueble amueblado asegurado, en otras palabras, propietarios del bien inmueble asegurado que lo dan en alquiler amueblado.

Dentro del equipo electrónico y/o electrodoméstico se consideran lo siguiente:

a) Equipo Electrónico.- Únicamente computadoras personales no portátiles, impresoras, pantallas o televisores, antenas, reproductores de video, cámaras de video, cámaras digitales, equipos de sonido y juegos de video sin incluir los cartuchos y/o juegos en cualquier presentación, cables y controles de juego.

b) Equipo Electrodoméstico.- Únicamente refrigeradores, congeladores, planchas, lavadoras y secadoras para ropa, lavadoras para vajilla, equipos para aire acondicionado y calefacción, hornos de gas, eléctricos y electrónicos, licuadoras y batidoras.

Los equipos señalados en los incisos anteriores (a y b), deberán estar correctamente instalados y utilizándose bajo la responsabilidad del Asegurado, de acuerdo con las instrucciones del fabricante y/o proveedor de los mismos y/o del servicio de revisión y/o mantenimiento mientras se encuentren dentro de la ubicación amparada en esta Póliza.

La cobertura continúa cuando los equipos Asegurados se encuentran operando o sin uso (en reposo), durante su limpieza, revisión y/o reparación y cuando por estas causas deban ser desmontados dentro la ubicación del bien amparado en esta Póliza.

**En ningún caso se considerará como parte de los contenidos cualquier clase de animal, sea o no, propiedad del Asegurado y/o sus Familiares.**

### **3.1.4 Cristales (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

Se cubren los cristales con espesor mínimo de 4mm. mientras estén debidamente instalados en el Bien Asegurado incluyendo lunas, cubiertas, vitrinas, divisiones y similares, así como el decorado del cristal, como es el plateado, dorado, teñido, pintado, grabado, corte, rótulos, realces y análogos de ellos o a sus marcos.

#### **3.1.4.1 Límite de Responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** es el 2% (dos por ciento) de la Suma Asegurada de la cobertura de Daños Materiales al Bien Asegurado y/o Daños Materiales a los Contenidos, en caso de tener las dos coberturas contratadas, la que resulte mayor.

### **3.1.5 Remoción de Escombros**

Adicionalmente a los daños directos que puedan ocasionar los riesgos cubiertos, la presente cobertura se extiende a amparar, en caso de siniestro indemnizable, los gastos que sean necesarios erogar para remover los escombros de los bienes afectados como son: desmontaje, demolición, limpieza o acarreos, y los que necesariamente tengan que llevarse a cabo para que los bienes asegurados o dañados queden en condiciones de reparación o reconstrucción. La Remoción de Escombros podrá iniciar cuando **La Compañía** así lo autorice.

#### **3.1.5.1 Límite de Responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** es el 10% (diez por ciento) de la Suma Asegurada de la cobertura de Daños Materiales al Bien Asegurado y/o Daños Materiales a los Contenidos, en caso de tener las dos coberturas contratadas, la que resulte mayor.

### **3.1.6 Gastos Extraordinarios**

La Compañía indemnizará al Asegurado cuando éste se vea en la necesidad de deshabitar la vivienda, a consecuencia de haber ocurrido un siniestro indemnizable que tenga su origen en los riesgos amparados por la póliza.

La cobertura ampara los gastos erogados por el Asegurado por concepto de renta de casa, departamento, casa de huéspedes u hotel, así como los gastos de mudanza, seguro de transporte del menaje de casa y almacenaje necesarios y que permitan al Asegurado continuar con el nivel de vida que llevaba al momento de ocurrir el siniestro y durante el tiempo necesario para reparar o reconstruir los bienes dañados, dentro de los límites señalados a continuación:

- La protección que otorga esta cobertura cesará cuando el Asegurado se reinstale definitivamente en la ubicación señalada en la Carátula de la Póliza, en otra ubicación o, en su caso, hasta un período máximo de indemnización de 6 meses, sin que quede limitado por la fecha de terminación de la vigencia de la Póliza.
- En caso de que el Asegurado sea Arrendatario, la indemnización por concepto de renta de casa o departamento, casa de huéspedes u hotel corresponderá a la diferencia entre la nueva renta y la que pagaba al momento de ocurrir el siniestro cuando la nueva renta resulte mayor.
- Interrupción por Autoridad Civil. Esta cobertura se extiende a cubrir de acuerdo con sus límites y condiciones, los gastos erogados por el Asegurado durante un período que no excederá de cuatro semanas consecutivas, cuando como resultado directo de un siniestro derivado de los riesgos amparados, se prohíba el acceso al predio por orden de las autoridades, aún y cuando el Bien Asegurado no haya sufrido daño alguno.

#### **3.1.6.1 Límite de Responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de **La Compañía** es el 10% (diez por ciento) de la suma asegurada de la cobertura de Daños Materiales al Bien Asegurado y/o Daños Materiales a los Contenidos, en caso de tener las dos coberturas contratadas, la que resulte mayor.

### **3.1.7 Riesgos Cubiertos**

Los bienes de las coberturas antes descritas quedan amparados contra pérdidas o daños materiales que se presenten en forma súbita, imprevista y fortuita como consecuencia directa de:

#### **a) Incendio y/o Impacto directo de Rayo**

#### **b) Extensión de Cubierta**

Comprende los daños que sufran los bienes asegurados por los siguientes riesgos:

- Explosión.
- Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, motines o de personas mal intencionadas durante la realización de tales actos, o bien ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos.
- Daños causados por aeronaves u objetos arrojados o desprendidos de ellas.
- Daños causados por vehículos motorizados que no sean propiedad del Asegurado y/o de alguna persona que habite permanentemente el bien asegurado.
- Daños por humo o tizne producido en forma súbita, imprevista y fortuita, incluso cuando provenga del exterior del bien asegurado.
- Daños causados por caída de árboles.
- Daños causados por caída de antenas parabólicas o de radio de uso no comercial.
- Roturas o filtraciones accidentales de tuberías o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor, que se localicen dentro de los límites del Bien Asegurado mencionados en la póliza.

#### **c) Rotura de Cristales**

Las pérdidas o Daños Materiales de los cristales asegurados, su instalación y remoción causados por la rotura accidental súbita e imprevista o por actos vandálicos, aún y cuando se originen por la realización de reparaciones, alteraciones, mejoras y/o pintura del Bien Asegurado aquí descrito.

### **Exclusiones particulares para la cobertura de Cristales.**

**Este seguro no cubre las pérdidas o daños materiales en los siguientes casos:**

#### **a) Daños a cristales con espesor menor a 4 mm.**

#### **b) Daños a cristales de cualquier espesor, por raspaduras, rayaduras u otros defectos superficiales.**

## **3.2 Coberturas Catastróficas**

### **3.2.1 Terremoto y/o Erupción Volcánica (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

El Bien Asegurado, indicado en la Carátula de la Póliza, quedará cubierto hasta la Suma Asegurada asignada en la misma, contra pérdidas o daños materiales causados directamente por Terremoto y/o Erupción Volcánica. Los daños amparados por esta cobertura que ocasione algún Terremoto y/o Erupción Volcánica, darán origen a una reclamación separada por cada uno de estos fenómenos, pero si varios de éstos ocurren dentro de cualquier período de 72 horas consecutivas se tendrán como un solo siniestro y los daños que causen serán comprendidos en una sola reclamación.

### **3.2.2 Riesgos Hidrometeorológicos (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

Con sujeción a las condiciones generales y especiales de la Póliza a la cual se adhiere esta cobertura y con límite en la Suma Asegurada estipulada en la Carátula de la Póliza, los bienes materia del seguro quedan cubiertos contra pérdidas o daños físicos directos ocasionados por huracán, vientos tempestuosos, granizo, helada, nevada, marejada, inundación, inundación por lluvia, avalanchas de lodo y golpe de mar.

#### **3.2.2.1 Definiciones, para efectos de la presente póliza se entenderá por:**

##### **Avalanchas de lodo**

Deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.

##### **Granizo**

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

##### **Helada**

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

##### **Huracán**

Flujo de agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto directo igual o mayor a 118 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.

##### **Inundación**

El cubrimiento temporal accidental del suelo por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento o rotura de los muros de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales.

##### **Inundación por lluvia**

La inusual y rápida acumulación o desplazamiento de aguas originadas por lluvias extraordinarias que por lo menos alcancen el 85% del máximo histórico de la zona de ocurrencia en los últimos diez años, medido en la estación meteorológica más cercana.

##### **Marejada**

Alteración del mar que se manifiesta con una sobre elevación de su nivel debida a una depresión o perturbación meteorológica que combina una disminución de la presión atmosférica y una fuerza cortante sobre la superficie del mar producida por los vientos.

##### **Golpe de mar o Tsunami**

Daños por el agua ocasionados por la agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo, que eleva su nivel y se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.

##### **Nevada**

Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

### **Vientos tempestuosos**

Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado ocho, según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

La cobertura aplicable será aquella que origine en forma inmediata los daños directos a los bienes asegurados, independientemente del fenómeno meteorológico que los origine.

### **Integración de reclamaciones por un evento hidrometeorológico**

Todas las pérdidas originadas por los riesgos amparados a los bienes amparados se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un período hasta de 72 horas a partir de que inicie el daño a los bienes asegurados para todos los riesgos señalados en esta cobertura, salvo para inundación, para la cual el lapso se extenderá hasta las 168 horas. Cualquier evento que exceda de 72 horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en esta cobertura o de 168 horas para inundación, se considerará como dos o más eventos.

### **3.2.2.2 Exclusiones**

**Bienes excluidos aplicables únicamente a la presente cobertura:**

**a) Albercas.**

**b) Bienes muebles a la intemperie.**

**Riegos excluidos aplicables únicamente a la presente cobertura:**

**En ningún caso La Compañía será responsable por pérdidas o daños causados por:**

**a) Mojadura o humedades o sus consecuencias debido a filtraciones:**

- **De aguas subterráneas o freáticas.**
- **Por deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos.**
- **Por fisuras o fracturas de cimentaciones o muros de contención.**
- **Por mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes.**
- **Por falta de mantenimiento.**
- **Por la falta de techos, puertas, ventanas o muros o aberturas en los mismos, o por deficiencias constructivas de ellos.**

**b) Mojaduras, viento, granizo, nieve o lluvia al interior de los edificios o a sus contenidos a menos que se hayan originado por el hecho de que los edificios hayan sido destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción de los vientos, o del agua o del granizo o de la nieve o por la acumulación de éstos, que causen aberturas o grietas a través de las cuales se haya introducido el agua, granizo, nieve o viento. Esta exclusión no aplica a los casos de inundación o inundación por lluvia.**

- c) Corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.**
- d) El retroceso de agua en alcantarillado y/o falta o insuficiencia de drenaje, en los predios del Asegurado.**
- e) La acción natural de la marea.**
- f) Inundaciones, inundaciones por lluvia o avalanchas de lodo que se confinen sólo a las ubicaciones donde se encuentren los bienes materia del seguro.**
- g) Contaminación por agua de lluvia, a menos que haya ocurrido un daño físico amparado bajo esta cobertura a las instalaciones aseguradas.**
- h) Socavación a edificaciones que se encuentren ubicadas en la primera línea de construcción a la orilla del mar, a menos que se encuentren protegidos por muros de contención con cimientos de concreto armado o protegidos por escolleras con tetrápodos de concreto armado. Se exceptúa de esta exclusión a los edificios y sus contenidos que se encuentren a más de 50 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta o a más de 15 metros sobre el nivel del mar en marea alta.**
- i) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro.**
- j) Pérdidas o daños de cualquier tipo ocasionados por deficiencias en la construcción o en su diseño, o por falta de mantenimiento de los bienes materia del seguro.**
- k) Daños causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales causados por los riesgos amparados, causando contaminación a los bienes cubiertos. No se amparan tampoco los perjuicios o gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).**
- l) Cualquier daño material o consecuencial derivado de la falta de suministro de agua, electricidad, gas o cualquier materia prima o insumo aun cuando la falta de suministro sea resultado de algún fenómeno hidrometeorológico.**
- m) Rapiña, hurto, desaparición, saqueos o robos que se realicen durante o después de algún fenómeno hidrometeorológico.**

**3.3 Exclusiones - Aplicables a las Coberturas de Daños Materiales al Edificio, Daños Materiales a los Contenidos, así como a las Coberturas Catastróficas**

- a) Todo tipo de bienes que sean objeto de robo derivado de los riesgos amparados en esta sección.
- b) Árboles, césped, jardines, suelos, cisternas y terrenos.
- c) Bienes contenidos en plantas refrigeradoras o aparatos de refrigeración, por cambios de temperatura.
- d) Lingotes de oro y plata, alhajas y pedrería que no esté montada.
- e) Las joyas y objetos raros o de arte, cuyo valor unitario o por juego sea superior al equivalente de 500 días de SMGV, al momento de la contratación.
- f) Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.
- g) Cristal con espesor menor a 4 milímetros, ni cristalería de ornato (cristal cortado), cristales curvos, esculturales o decorados.
- h) Títulos, obligaciones o documentos o títulos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas, billetes de banco, libros de contabilidad o libros de comercio.
- i) Frescos o murales que estén pintados o formen parte del Bien Asegurado.
- j) Instalaciones fijas que por su propia naturaleza deban estar a la intemperie o en edificios abiertos, ejemplificativamente:
  - Chimeneas metálicas.
  - Molinos y bombas de vientos.
  - Torres de enfriamiento.
  - Torres de acero estructural y antenas de transmisión.
  - Antenas de recepción de señales.
  - Tanques de almacenamiento, cisternas, aljibes y sus contenidos.
  - Subestaciones eléctricas.
  - Anuncios y rótulos.
  - Instalaciones deportivas.
  - Estaciones meteorológicas.
  - Palapas.
  - Jardines y construcciones decorativas.
  - Caminos, calles pavimentadas, guarniciones o patios propiedad del

**Asegurado.**

- **Muebles de jardín.**
- **Muelles.**
- **Cultivos en pie, huertas, bosques, parcelas, jardines, árboles, céspedes.**

**También se excluyen los siguientes bienes:**

- a) Animales.**
- b) Aguas estancadas, aguas corrientes, ríos y aguas freáticas.**
- c) Terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje y alcantarillado.**
- d) Diques, espigones, depósitos naturales, canales, pozos, túneles, puentes y equipos e instalaciones flotantes.**
- e) Cimentaciones e instalaciones subterráneas.**
- f) Cualquier tipo de bien construido, o que se encuentre total o parcialmente sobre o bajo agua.**
- g) Daños a la playa o pérdida de playa.**
- h) Campos de golf.**
- i) Edificios terminados que por la naturaleza de su ocupación carezcan total o parcialmente de techos, puertas, ventanas o muros macizos completos, cuando dichos edificios no hayan sido diseñados y construidos para soportar estas circunstancias, y edificios en construcción o reconstrucción. Esta exclusión aplica también a los contenidos de estos edificios.**

### **3.4 Coberturas con Sumas Aseguradas Independientes**

#### **3.4.1 Robo de contenidos (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

Esta cobertura ampara los mismos contenidos mencionados en la cobertura de Daños Materiales a los Contenidos, mientras se encuentren dentro del Bien Asegurado cuya ubicación se especifica en la Carátula de la Póliza, contra pérdidas y/o daños materiales causados a los bienes por los riesgos mencionados en el apartado **3.4.2.2**.

#### **3.4.2 Robo de Contenidos menaje de casa (aplica únicamente si se especifica en la carátula de la póliza)**

Esta cobertura ampara los mismos contenidos mencionados en la cobertura de Daños Materiales a los Contenidos menaje de casa, mientras se encuentren dentro del Bien Asegurado cuya ubicación se especifica en la carátula de la póliza, contra pérdidas y/o daños materiales causados a los bienes por los riesgos mencionados en el apartado **3.4.2.2**

**Condiciones particulares para las coberturas 3.4.1 Robo de contenidos y 3.4.2 Robo de contenidos menaje de casa**

**Límite de Responsabilidad por evento y objetos:**

El límite máximo de responsabilidad de los bienes será el valor real de estos, al momento de ocurrir el siniestro con límite en la Suma Asegurada establecida en la Carátula de la Póliza y considerando lo siguiente:

- La responsabilidad de la compañía queda limitada a 2 eventos durante la vigencia de la Póliza.
- En un solo evento el límite máximo será del 50% de la Suma Asegurada establecida en la Carátula de la Póliza para esta cobertura.
- Para los objetos personales, aplica un límite del 10% de la suma asegurada de esta cobertura, para cada artículo.

#### **Riesgos cubiertos**

a) Robo o intento de robo dentro del Bien Asegurado perpetrado por cualquier persona o personas, mientras estas no estén indicadas en las exclusiones.

b) Los daños materiales que sufran los bienes muebles o inmueble, con motivo del robo o intento de robo a que se refiere el inciso anterior.

#### **Exclusiones**

**Esta cobertura no ampara pérdidas causadas al Asegurado que provengan o sean una consecuencia de:**

a) Robo en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable; dentro de los que se contemplan a los trabajadores domésticos.

b) Robo causado por los Beneficiarios o causahabientes del Asegurado o por los apoderados de cualquiera de ellos.

c) Pérdidas y/o Daños causados por saqueos o robos que se realicen durante o después de ocurrir fenómenos meteorológicos, sísmicos, conflagraciones, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva o cualquier evento de carácter catastrófico, que propicie que dicho acto se cometa en perjuicio del Asegurado.

d) Pérdidas o daños materiales a consecuencia de actos de huelguistas o de personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismo.

e) Robo o daños a bienes que se encuentren en patios, cocheras, azoteas, jardines o lugares al aire libre.

f) Robo de lingotes de oro y plata, pedrería que no esté montada, documentos de cualquier clase negociables o no negociables, timbres postales o fiscales, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio.

**g) Robo a Bienes Asegurados que se encuentren deshabitados (que no habiten permanentemente).**

**3.4.3 Responsabilidad Civil Privada y Familiar**

Bajo esta cobertura, **La Compañía** se obliga a pagar los daños, así como los perjuicios y daño moral que el Asegurado cause a terceros y por los que éste deba responder, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de esta Póliza y que causen la muerte o el menoscabo de la salud de dichos terceros, o el deterioro o la destrucción de los bienes propiedad de los mismos.

a) Está asegurada la responsabilidad civil legal en que incurriere el Asegurado por Daños a terceros, derivada de las actividades privadas y familiares, como propietario o condómino de una o varias casas habitación, incluyendo las habitadas los fines de semana o vacaciones, así como sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.

b) Está asegurada, además, la responsabilidad civil legal del Asegurado por daños ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación; sin embargo, de la indemnización a pagar por **La Compañía** se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del Asegurado como propietario de dichas áreas comunes.

c) Como Arrendatario, del Bien Asegurado indicado en la Carátula de la Póliza y sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios, está asegurada además la responsabilidad civil por daños que por incendio o explosión se causen al Edificio o Edificios que el asegurado haya tomado en arrendamiento, para casa habitación o de fin de semana, siempre y cuando dichos daños le sean imputables.

De forma enunciativa quedan cubiertas las responsabilidades del Asegurado, sin limitarse a los siguientes:

- Como jefe de familia.
- Por daños ocasionados exclusivamente a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda arrendada.
- Por daños ocasionados a consecuencia de un derrame de agua, accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal, o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado.
- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- Durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, dentro de la República Mexicana.

**3.4.3.1 Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos**

Esta cobertura se extiende a amparar, dentro de la suma asegurada contratada para la Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar, la responsabilidad del Asegurado por accidentes personales que sufran sus trabajadores domésticos en el desempeño de sus funciones, que les ocasionen lesiones corporales o la muerte.

El límite de responsabilidad que **La Compañía** asume, por uno o varios trabajadores domésticos o por una o todas las coberturas, es el siguiente:

- a) Gastos por entierro, indemnización por muerte o incapacidad total y permanente, hasta \$35,000 (treinta y cinco mil pesos).
- b) El reembolso de gastos médicos por accidente hasta \$5,000 (cinco mil pesos).
- c) Gastos por incapacidad total temporal hasta el porcentaje que indique la Ley Federal del Trabajo en el artículo 514, teniendo como base y límite \$35,000 (treinta y cinco mil pesos).

Siempre quedará a cargo del Asegurado, en cada siniestro indemnizable de reembolso de Gastos Médicos por Accidente, un deducible de 5 Días SMGV.

### **3.4.3.2 Alcance de la Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar**

La obligación de **La Compañía** comprende:

- a) El pago de los daños, perjuicios y daño moral por los que sea responsable el Asegurado, conforme a lo previsto por esta cobertura.
- b) El pago de los gastos de defensa del Asegurado, dentro de las condiciones de esta sección. Esta cobertura incluye, entre otros:

b.1) El pago del importe de las primas por Fianzas Judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía de pago de las sumas que se reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por la póliza, en consecuencia, **no se considerarán comprendidas dentro de las obligaciones que La Compañía asume bajo esta póliza las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal. La Compañía tampoco será responsable de la obtención y otorgamiento de la fianza.**

b.2) El pago de gastos, costas e intereses legales que deba erogar el Asegurado por resolución judicial o arbitral en estado de ejecución.

b.3) El pago de los gastos en que incurra el Asegurado con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones debidamente comprobadas.

El monto de la cobertura de gastos de defensa será el cincuenta por ciento (50%) adicional de la suma asegurada para esta cobertura.

Esta cobertura surtirá efecto únicamente si el Asegurado resultara civilmente responsable.

### **3.4.3.3 Personas Aseguradas**

Tiene la condición de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio amparado se indican en esta póliza, respecto a su responsabilidad civil por:

- Actos propios y los de su cónyuge.
- Actos de los hijos que dependan económicamente del Asegurado.

- Actos de los incapacitados sujetos a la tutela del Asegurado por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Actos de los trabajadores domésticos, derivados del ejercicio del trabajo para el Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Actos de los padres del Asegurado o de los de su cónyuge, si vivieren permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica del mismo.

Las personas citadas en los incisos anteriores deberán vivir permanentemente con el Asegurado y en ningún caso, podrán ser consideradas como terceros, para los efectos de esta cobertura de la póliza.

#### **3.4.3.4 Beneficiario de la Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar**

El presente contrato de seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, quien se considerará como Beneficiario, desde el momento del Siniestro.

#### **3.4.3.5 Límites de Responsabilidad de esta cobertura**

a) El límite máximo de responsabilidad para La Compañía por uno o todos los siniestros que puedan ocurrir durante la vigencia de la póliza, es la suma asegurada indicada para esta Cobertura en la carátula de la póliza.

b) La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la póliza, procedentes de la misma o igual causa, será considerada como un solo siniestro, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer daño de la serie.

c) El pago de los gastos a que se refiere el inciso b.2) del apartado Alcance de la Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar estará cubierto sin exceder de una suma igual al 50% del límite de responsabilidad Asegurado en esta cobertura.

#### **3.4.3.6 Exclusiones**

**Queda entendido y convenido que esta Cobertura en ningún caso ampara:**

**a) Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios, siempre y cuando dicho incumplimiento no haya producido la muerte o el menoscabo de la salud de terceros o la destrucción de bienes propiedad de los mismos.**

**b) La responsabilidad por prestaciones sustitutorias de incumplimiento de contratos o convenios.**

**c) Responsabilidades derivadas de uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves o vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los Edificios del Asegurado y no requieran de placa para circular.**

**d) Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias o calificatorias.**

**e) Daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido, o de un cargo o actividad, aun cuando sean honoríficos.**

**f) Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas leyes, salvo por lo dispuesto en la cobertura Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos.**

**g) Responsabilidades por daños causados por inconsistencias, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.**

**h) Responsabilidades por daños sufridos en la persona o bienes del cónyuge, los padres, hijos, hermanos, padres o hermanos políticos, u otros parientes del Asegurado que habiten permanentemente con él.**

### **3.5 Deducibles**

- Para todo los riesgos cubiertos por esta póliza, excepto los mencionados en este numeral, se aplicará a toda y cada pérdida, un deducible de \$5,000.00 (cinco mil pesos).
- Para los riesgos de Incendio y/o impacto directo de rayo, Explosión, Remoción de Escombros, Gastos Extraordinarios y Responsabilidad Civil Privada y Familiar no se aplicará deducible alguno.
- Para la cobertura Terremoto y/o Erupción Volcánica, se aplicará el deducible indicado en la carátula de la póliza para esta cobertura, sobre el cien por ciento de la suma asegurada.
- Para la cobertura de Riesgos Hidrometeorológicos, se aplicará el deducible indicado en la carátula de la póliza para esta cobertura.
- Para las coberturas de Robo de contenidos y Robo de contenidos menaje de casa, el monto del deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a \$5,000 (cinco mil pesos), sin embargo, si al momento de ocurrir un siniestro el asegurado demuestra tener 2 de las siguientes medidas de protección en funcionamiento, el deducible que aplicará será de \$1,000 (Un mil pesos):
  - Protecciones de herrería en ventanas exteriores.
  - Alarma contra robo.
  - Caseta de vigilancia con personal de seguridad.

### **3.6 Coaseguros**

Es condición indispensable para las coberturas de Terremoto y/o Erupción Volcánica y Riesgos Hidrometeorológicos, que el Asegurado soporte por cuenta propia el porcentaje de coaseguro que se especifica en la carátula de la póliza.

El coaseguro se aplicará sobre toda y cada pérdida, antes de aplicar la proporción indemnizable (cuando ésta corresponda), y después de haber descontado el Deducible.

Para la cobertura Cristales se aplicará un coaseguro del 5% sobre la pérdida indemnizable.

### **3.7 Exclusiones Generales (aplica para todas las coberturas)**

**En ningún caso, La Compañía será responsable por las pérdidas a los siguientes bienes o por daños a consecuencia de:**

**a) A los equipos electrónicos y de comunicación móviles o portátiles, salvo los expresamente señalados en las Coberturas Amparadas.**

**b) Destrucción de bienes por actos de autoridad legalmente reconocidas con motivo de sus funciones, salvo en caso de que sean tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.**

**c) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de bienes por autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.**

**d) Daños causados por hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones de hecho y derecho.**

**e) Daños causados por reacciones nucleares, radiaciones o contaminación radioactiva.**

**f) Daños causados por vibraciones o movimientos naturales del suelo o subsuelo, tales como hundimiento, desplazamiento y asentamientos que sean ajenos a la cobertura de Terremoto y/o Erupción Volcánica.**

**g) Daños por fermentación, vicio propio o por cualquier procedimiento de calefacción o de desecación al cual hubieren sido sometidos los bienes, a menos que el daño sea causado por cualquiera de los riesgos amparados en esta Póliza.**

**h) Daños causados por humedad o por filtración de agua subterránea o freática.**

**i) Obstrucciones o insuficiencia, deficiencias o roturas de los sistemas de desagüe o por falta de los mismos, incluyendo drenajes subterráneos, lumbreras e instalaciones similares.**

**j) Daños causados por inundación a bienes ubicados debajo del nivel natural del suelo, así como casas construidas total o parcialmente sobre agua incluyendo sus contenidos.**

**k) Daños causados por falta de suministro público de gas, agua o energía eléctrica.**

**l) Pérdidas o daños materiales directos que en su origen sean causados por: Actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, o étnicos, destinadas a derrocar, alterar y/o influenciar el funcionamiento de algún sector de la economía. (Terrorismo).**

**m) Daños causados por termitas, roedores e insectos.**

**n) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro.**

**o) Pérdidas o daños causados por deficiencias en la construcción o en el diseño de los bienes asegurados, así como por la falta de mantenimiento**

**p) Gastos de mantenimiento y los ocasionados por mejoras y/o adaptaciones.**

**q) Pérdidas o daños a bienes cubiertos que sean consecuencia del funcionamiento continuo (desgaste, cavilación, erosión, corrosión, incrustaciones), o deterioro gradual debido a las condiciones atmosféricas o ambientales, o bien la sedimentación gradual de impurezas en el interior de tuberías.**

**r) Por robo en el cual intervengan personas de las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.**

**s) Desaparición o extravío, salvo que se trate de un incendio.**

**t) Máquinas, equipos o materiales utilizados para cualquier actividad económica y/o productiva, no relacionados con un Edificio y contenidos propios de una casa-habitación y uso de carácter familiar.**

**u) Daños en máquinas, aparatos o accesorios que se emplean para producir, transformar o utilizar corrientes eléctricas, cuando dichos daños sean causados por corrientes normales o sobre corrientes en el sistema, cualquiera que sea la causa (interna o externa).**

**v) Daños a edificios, instalaciones y construcciones que no estén terminados.**

w) Edificios terminados o en proceso de construcción, reconstrucción o remodelación mientras no queden terminados sus techos, paredes, o que carezcan de una o más de sus puertas o ventanas exteriores, o que en cualquier forma presenten alguna falta de protección contra fenómenos de la naturaleza.

x) Cimientos, muros de contención y cisternas que se encuentren debajo del nivel del piso más bajo.

y) Frescos o murales de decoración o de ornamentación que estén pintados o que formen parte del Edificio o construcciones aseguradas.

z) Equipos electrónicos y/o electrodomésticos cuya fecha de adquisición o compra con el fabricante o distribuidor, sea mayor de 7 años.

aa) Daños causados por la acción natural de la marea o por marejada, aunque éstas fueran originadas por alguno de los riesgos que ampara esta póliza.

bb) Daños o pérdidas provenientes de roturas, astilladuras, rajaduras o despostilladuras de artículos tales como: figuras u objetos de porcelana, cerámica, barro, cristal, vidrio y marfil.

cc) Títulos, obligaciones o documentos o títulos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas, billetes de banco, libros de contabilidad o libros de comercio, ni dinero en efectivo.

## **4 Descripción de las Asistencias**

### **Definiciones:**

#### **El Proveedor**

Es el Prestador de Servicios que proporciona los Servicios de Asistencia al Asegurado.

#### **Servicios de Asistencia**

Los servicios que el Prestador de Servicios proporcionará al Asegurado en términos de lo establecido en el presente documento.

### **4.1 Asistencia de Emergencias en el Hogar**

La **Compañía** se obliga a otorgar al Asegurado los Servicios de Asistencia en el Hogar, en caso de emergencia que se presenten por concepto de plomería, instalaciones eléctricas, instalaciones de gas naturales, cerrajería, vigilancia, abogacía, rotura de cristales y envío de ambulancia.

Los servicios se otorgarán a través de El Proveedor, quien coordinará y prestará lo que adelante se pormenoriza, con base a las presentes condiciones; siendo responsable **La Compañía** ante el Asegurado por la prestación de dichos servicios.

Se entiende como “**emergencia**” toda situación de hecho que ponga en peligro la integridad física del Asegurado o que ponga en peligro el Bien Asegurado indicado en la Carátula de la Póliza.

El Proveedor de Asistencia en el Hogar se obliga a otorgar al Asegurado los servicios aquí descritos, los cuales consisten en el envío de un operario para efectuar los trabajos necesarios para habilitar las instalaciones afectadas del Bien Asegurado indicado en la Carátula de la Póliza; la responsabilidad de El Proveedor por los materiales utilizados y el costo de mano de obra serán hasta por la cantidad de **\$700.00 (setecientos pesos)** por evento, con un límite único combinado de **\$4,000.00 (cuatro mil pesos)**.

Los servicios de Asistencia en el Hogar son los siguientes:

**a) Plomería**

Se enviará un plomero para reparar tuberías fijas rotas o con fugas de la vivienda asegurada, que ocasionen daños a sus bienes o a los de un tercero y para destapar lavabos, fregaderos y tarjas.

**Se excluye la reparación y destapado de drenajes interiores o exteriores del Bien Asegurado, reparación de cualquier elemento ajeno a tuberías, cañerías y llaves, reparación de daños por filtraciones o humedades.**

**b) Instalaciones eléctricas**

Se enviará un electricista para restablecer el suministro de energía eléctrica, cuando no haya corriente en alguna o en todas las fases de la instalación del Bien Asegurado, siempre que el origen de la falla se localice en el interior del mismo.

**Se excluye la reparación de elementos de iluminación, lámparas, focos, bombillas, tubos, fluorescentes, apagadores, contactos, averías de bombas eléctricas y aparatos electrodomésticos y en general, cualquier aparato que funcione con suministro de energía eléctrica.**

**c) Instalaciones de gas natural**

Se enviará un técnico exclusivamente para la reparación de fugas de gas expuestas en las instalaciones o en los aparatos gasodomésticos. El Proveedor del Servicio sólo será un auxiliar de las autoridades cuya obligación es la atención de la emergencia.

Este servicio no releva al Asegurado de su obligación de avisar a la autoridad local de la fuga, conforme a la normatividad de Protección Civil local.

**Se excluye la reparación de tuberías enterradas.**

**d) Cerrajería**

Se enviará un cerrajero para abrir la cerradura exterior del Bien Asegurado, en caso de pérdida, extravío o robo de llaves o cuando la cerradura haya quedado inservible por descompostura, accidente o intento de robo, o una puerta interior si hubiera una persona atrapada en el interior de esa habitación.

**Se excluye la apertura de cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o a sistemas de seguridad.**

**e) Vigilancia**

Se enviará vigilancia al Bien Asegurado, en el caso que el edificio deje de contar con las medidas de seguridad mínimas que impidan el acceso al mismo (tales como puertas, cerraduras, ventanas, etc.), poniendo en riesgo los bienes contenidos, así como la seguridad de las personas que lo habitan, hasta por 72 horas máximo.

**f) Abogacía**

Se dará asesoría legal telefónicamente al Asegurado, en caso de asalto o robo en su domicilio, para la presentación de la denuncia que proceda ante las autoridades correspondientes.

**g) Cristales**

Se enviará a un especialista en el momento en que cualquiera de los cristales o ventanas exteriores al domicilio del Bien Asegurado sufra una rotura y ponga en riesgo la integridad del edificio y las personas, para que lo cambie si lo desea el Asegurado.

**Se excluye la reparación de cristales que se encuentren en el interior del domicilio de Bien Asegurado.**

**h) Envío de Ambulancia**

En caso de accidente o enfermedad, ocurrido en el Bien Asegurado, que sufra el Asegurado, su cónyuge o sus hijos dependientes económicos menores a 18 años, previo acuerdo entre el médico tratante y el coordinador Médico del Prestador del Servicio, se enviará sin costo una ambulancia terrestre. **Máximo 1 evento por año.**

**4.2 Características del Servicio**

Los servicios a que se refiere esta cobertura serán prestados por empresas profesionales o proveedores designados por **La Compañía** o El Proveedor, pero siempre en presencia del Asegurado o persona expresamente autorizada por él.

El servicio se proporcionará las 24 horas (Durante la vigencia de la póliza). El tiempo de respuesta de los servicios será hasta 60 minutos. Se entiende por tiempo de respuesta, el tiempo que transcurre entre la recepción del reporte de servicio y la llegada del técnico al domicilio reportado, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Este tiempo de respuesta podrá ser mayor, previo acuerdo entre el Asegurado y el Proveedor.

La prestación de los servicios no se efectuará cuando lo impidan razones de fuerza mayor, contingencias de la naturaleza u otras razones ajenas a la voluntad del operario.

Los servicios serán supervisados por El Proveedor y tendrán una garantía de 90 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

Los Servicios serán sin costo para el Asegurado, hasta un límite máximo de **\$700.00 pesos (setecientos pesos)** por evento, con un Límite Único y Combinado de **\$4,000 (Cuatro mil pesos)**.

Cualquier servicio que exceda en costo los montos antes indicados será por cuenta del Asegurado, previo presupuesto o cotización del operario, firmado por ambos. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de dicho límite, siempre que ello sea posible y que no resulte desaconsejable.

El Proveedor asumirá la responsabilidad de los daños que, por la prestación directa de los servicios, pudiera ocasionar al Bien Asegurado.

Todos los servicios tienen una garantía de 90 días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

#### **4.3 Coordinación de la Asistencia Especializada en el Hogar**

A solicitud del Asegurado, se enviará un especialista al domicilio del Bien Asegurado para que cotice cualquier servicio señalado en el párrafo siguiente, para reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera, sin que se trate de una situación de emergencia.

El Proveedor coordinará la cita con el Asegurado y el especialista; la contratación y pago de los servicios correrá a cuenta del Asegurado y será bajo su única responsabilidad.

El prestador de servicio presentará al Asegurado el presupuesto que elabore el especialista. El Proveedor dará sus recomendaciones para que el Asegurado tome su decisión. Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el Asegurado asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etcétera).

El costo de los presupuestos del especialista será pagado por el Asegurado al prestador al momento de recibir el servicio.

#### **4.4 Tiempo de Servicio**

##### **24 horas, primera visita de un Profesional**

En un plazo de 24 horas desde la primera llamada el Asegurado recibirá en su domicilio la primera visita del profesional requerido para evaluar la situación.

##### **48 horas, calendario de trabajos**

A las 48 horas del siniestro el Asegurado será informado del calendario de trabajos y profesionales requeridos para la solución de su problema.

##### **72 horas, dos primeras intervenciones**

A las 72 horas como máximo, desde la comunicación del siniestro, se habrán producido al menos las dos primeras intervenciones en el domicilio del Asegurado.

#### **4.5 Solicitud de Asistencia**

En caso de requerir los servicios de asistencia, el Asegurado deberá llamar al 55 5636 0177 desde la Ciudad de México e Interior de la República.

## **5 Siniestros**

### **Medidas de salvaguarda o recuperación**

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

El no cumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado en los términos de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

También conservará todas las partes dañadas y defectuosas y las tendrá a disposición durante el tiempo necesario para que puedan ser examinadas por **La Compañía** para determinar la pérdida que en su caso deba ser indemnizada.

### **Aviso**

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a indemnización, conforme a este seguro, el Asegurado tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a **La Compañía**, dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días contados a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, salvo caso de fuerza mayor o caso fortuito debiendo darlo tan pronto cese uno u otro.

La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiera importado el siniestro, si **La Compañía** hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

### **Derechos de La Compañía**

**La Compañía**, en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor de reposición y/o valor real de los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada en vigor.

### **Documentos, datos e informes que el Asegurado o el beneficiario deben rendir a La Compañía**

El Asegurado estará obligado a comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. **La Compañía** tendrá el derecho de exigir del Asegurado o del Beneficiario toda clase de informes sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias de los mismos. El Asegurado deberá entregar a **La Compañía** o a los Ajustadores que ésta designe los documentos y datos siguientes:

**La Compañía** se reserva el derecho, cuando lo considere necesario, de exigir los documentos que comprueben la propiedad de los bienes siniestrados, como facturas, tickets, etc.

### **Para el caso de que el siniestro afecte al inmueble Asegurado, contenidos y la cobertura de Robo de Contenidos:**

- Un estado de los daños causados por el siniestro, indicando cuales fueron los bienes robados o dañados, así como el monto del daño correspondiente, teniendo en cuenta el Valor de Reposición de dichos bienes en el momento del siniestro.
- Documentos para apoyar su reclamación, tales como cotizaciones de proveedores, presupuestos de reparación, cartas de preexistencia, manuales de operación y cualquier otro que sirva para demostrar la preexistencia o propiedad de los bienes robados o dañados.

- Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los bienes dañados.
- Todos los datos relacionados con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro y copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación, con motivo de la denuncia que deberá presentar el Asegurado acerca del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.
- Sin perjuicio de la documentación e información antes mencionada se considerará comprobada la realización del siniestro, para los efectos de este seguro con la sola presentación de la denuncia penal, su ratificación y prueba de propiedad y preexistencia.

**Para el caso de la cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar:**

El Asegurado se obliga a comunicar por escrito a **La Compañía**, tan pronto tenga conocimiento de las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto le remitirá los documentos o copias de los mismos que con ese motivo se le hubieren entregado y **La Compañía** se obliga a manifestarle en un plazo de 5 (cinco) días hábiles, y por escrito, que asume la dirección del proceso, si esa fuera su decisión.

Si **La Compañía** no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que ésta no ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado y éste deberá actuar con toda diligencia para su defensa.

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

El Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar datos y pruebas necesarias, que le hayan sido requerido por **La Compañía** para su defensa, en caso de ser ésta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca.
- A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que **La Compañía** designe para que lo representen en los citados procedimientos, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

Todos los gastos comprobables que efectúe el Asegurado, para cumplir con dichas obligaciones, serán sufragados con cargo a la Suma Asegurada relativa a gastos de defensa.

Si **La Compañía** obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.

**Reclamaciones y demandas**

**La Compañía** queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridad y para celebrar convenios.

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

#### **Reembolso**

Si el tercero es indemnizado en todo o en parte por el Asegurado con la aprobación de **La Compañía**, éste será reembolsado en los términos establecidos en esta sección.

#### **Medidas que puede tomar **La Compañía** en caso de siniestro**

En todos los siniestros en que se destruyan o perjudiquen los bienes o mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, **La Compañía** podrá:

- Penetrar en el Edificio en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión.
- Hacer examinar, calificar y valorizar los bienes donde quiera que se encuentren, pero en ningún caso está obligada a encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, ni el Asegurado tendrá derecho a hacer abandono de los mismos a La Compañía.

En aquellos casos en que no sea posible determinar las circunstancias de la realización del siniestro y las consecuencias del mismo, La Compañía podrá solicitar información o documentación de manera adicional, siempre y cuando estén relacionados con el siniestro, lo anterior de conformidad con lo estipulado en el artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

## **6 Marco Normativo**

Los artículos citados en las presentes condiciones generales pueden ser consultados a través de las páginas en internet:

- a) LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS  
<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>
- b) LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO  
<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>
- c) LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.  
<http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef/marco-juridico>
- d) LEY FEDERAL DEL TRABAJO  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_020719.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf)
- e) CODIGO PENAL FEDERAL  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9\\_010720.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/9_010720.pdf)

#### **Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA)**

Av. Juan Salvador Agraz #73, piso 3  
Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348. México, CDMX, Correo Electrónico: [ueaseguros@santander.com.mx](mailto:ueaseguros@santander.com.mx)  
Teléfonos: 55 1037-3500 Ext. 13597, 13599 y 13708  
Horario de Atención: Lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 13:00 horas.

#### **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**

Av. Insurgentes Sur 762, planta baja  
Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, México, CDMX, Correo Electrónico:  
[asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) Teléfonos: 55 5340 0999

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](http://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 23 de febrero de 2021, con el número PPAQ-S0018-0036-2020, RESP-S0018-0035-2021 de fecha 05/11/2021 y CGEN-S0018-0033-2023 de fecha 04/04/2023 / CONDUSEF-004557-05.

## ¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un Seguro?

Cuando se contrata un seguro de daños (automóviles, incendio, responsabilidad civil, terremoto, fraude, desempleo, entre otros), es muy común que se desconozcan los derechos que tiene como asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro, e inclusive previo a la contratación.

Si conoce bien cuáles son sus derechos podrá tener claro el alcance que tiene su seguro, evitará imprevistos de último momento y estará mejor protegido.



ZURICH SANTANDER • SEGUROS MÉXICO

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 23 de febrero de 2021, con el número PPAQ-S0018-0036-2020, RESP-S0018-0035-2021 de fecha 05/11/2021 y CGEN-S0018-0033-2023 de fecha 04/04/2023 / CONDUSEF-004557-05.

## Derechos Básicos como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario de un Seguro

### Daños



ZURICH SANTANDER • SEGUROS MÉXICO

## ¿Cómo saber cuáles son sus derechos cuando contrata un seguro y durante su vigencia?

### Es muy fácil...

#### Como contratante tiene derecho antes y durante la contratación del Seguro a:

- Solicitar al Ejecutivo que le ofrece el seguro la identificación que lo acredita como tal.
- Recibir toda la información que le permita conocer las Condiciones Generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que está contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a su disposición cualquiera de las sucursales de Banco Santander y/o comunicarse a nuestro número telefónico de atención.
- Solicitar por escrito a la aseguradora la información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que le ofrece el seguro. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

#### En caso de que ocurra el siniestro y de ser procedente la indemnización tiene derecho a:

- Recibir el pago de la suma asegurada contratada en su póliza conforme a los plazos indicados en sus Condiciones Generales, por eventos ocurridos dentro del período de gracia (período de tiempo durante el cual surten efectos las coberturas de la póliza en caso de siniestro, aunque no se haya pagado la prima en ese período). La prima pendiente de pago se descuenta de la suma asegurada a indemnizar.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- Saber que en los seguros de daños, toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada.
- En caso de cancelación anticipada del seguro, tiene derecho a solicitar las primas no devengadas a la fecha efectiva de la cancelación, según aplique conforme a las Condiciones Generales del seguro.
- En caso de inconformidad con el tratamiento de su siniestro, puede presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones estatales.

Si presenta la queja ante CONDUSEF, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a su disposición nuestro teléfono de atención en la Ciudad de México e Interior de la República: 55 5169 4300.

Adicionalmente, puede acudir a nuestra Unidad Especializada para la Atención al Usuario, ubicada en Av. Juan Salvador Agraz No. 73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México, CDMX, 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, con número de teléfono 55 1037 3500 ext. 13597, 13599 y 13708.

## **REGISTRO ESPECIAL**

### **"ACTUALIZACIÓN DE REFERENCIAS A LA LEY SOBRE CLÁUSULA 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 Compañía** 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 Compañía** en lo sucesivo. **(Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Para los efectos del párrafo 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 Compañía** 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.

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 05 de noviembre de 2021, con el número RESP-S0018-0035-2021 / CONDUSEF-G-01356-001.

## CLAUSULA GENERAL

### AMPLIACIÓN DEL PERIODO DE GRACIA PARA EL PAGO DE PRIMAS

La Compañía amplía el periodo de gracia para el pago de la prima o las fracciones pactadas, en caso de pago en parcialidades, por un plazo de 60 días naturales adicionales a los estipulados en el Contrato de Seguro.

**Si la prima no es pagada a las 12 horas del último día del período de gracia, los efectos del Contrato de Seguro cesarán automáticamente si el Contratante no ha cubierto el total de la prima o de la fracción pactada, de conformidad con el Artículo 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.**

En caso de que se presente un siniestro amparado durante el transcurso del periodo de gracia sin que la prima hubiera sido pagada, la Compañía podrá deducir de la indemnización, el total de la prima pendiente de pago o de las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período del seguro contratado.

Los demás términos y condiciones del contrato de seguro no se modifican de manera alguna.

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 04 de abril de 2023, con el número CGEN-S0018-0033-2023/CONDUSEF-G-01522-001.