



Daños

# Casa Habitación Colectivo



Condiciones Generales

## Índice

	Página
<b>I. Definiciones</b>	<b>4</b>
<b>II. Condiciones Particulares</b>	<b>7</b>
1. Bienes Cubiertos	7
Sección I Edificio	7
Sección II. Contenidos	7
2. Bienes Excluidos:	8
3. Coberturas	9
Daños Materiales	9
Fenómenos Hidrometeorológicos	10
Terremoto y/o Erupción Volcánica	13
Remoción de Escombros	14
Gastos Extraordinarios	15
Pérdida de Rentas	15
Robo de Contenidos	16
Dinero en Efectivo	17
Robo de Joyas	18
Cristales	19
Equipo Electrónico y Electrodoméstico	20
Responsabilidad Civil Familiar	22
Responsabilidad Civil Arrendatario	23
4. Servicios de Asistencia	25
<b>III. Condiciones Generales Aplicables a Todas las Secciones</b>	<b>32</b>
Exclusiones Generales	32
Fraude, Dolo, Mala Fe o Culpa Grave	34
Agravación del Riesgo	34
Omisiones o Inexactas Declaraciones	34
Restricción de Cobertura	34
Limite Territorial	34
Principio y Terminación de Vigencia	34
Moneda	35
Prima y Obligaciones de Pago	35
Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques o Tarjetas de Crédito o Débito	35
Terminación Anticipada del Contrato de Seguro	36
Renovación Automática del Contrato de Seguro	37
Beneficios del Asegurado	37
Revelación de Comisiones	37
Disposiciones en Caso de Siniestro	37

---

	<b>Página</b>
Aplicación de Deducibles y Coaseguros	39
Proporción Indemnizable	39
Medidas que Puede Tomar la Compañía en Caso de Siniestro	40
Lugar y Pago de la Indemnización	40
Suma Asegurada	40
Indemnización por Mora	40
Competencia	40
Peritaje	41
Subrogación de Derechos	42
Otros Seguros	42
Prescripción	42
Entrega de la Documentación Contractual	43
Contratación por Medio Electrónicos (Vía Telefónica e Internet) y	
Personas Morales, No Agente De Seguros	43
Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro	44
Comunicaciones	44
<b>IV. Compendio de Artículos Citados</b>	<b>45</b>

---

---

**AXA Seguros, S.A. de C.V.**  
**Casa Habitación Colectivo**  
**Condiciones Generales**

---

Seguros, S.A. de C.V. denominada en lo sucesivo la Compañía, de acuerdo con las condiciones generales y particulares de esta Póliza, teniendo prelación las últimas sobre las primeras; asegura a favor de la persona indicada en la misma, denominada en lo sucesivo el Asegurado, contra los daños y/o pérdidas ocasionados por los riesgos cubiertos dentro de la República mexicana, donde tenga interés asegurable, conforme a los términos establecidos en la Póliza.

## **I. Definiciones**

---

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en este apartado, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. **Asegurado:** persona física a quien corresponderán los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato cuyo nombre y domicilio se indican en la Carátula de Póliza.
2. **Avalanchas de lodo:** deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.
3. **Bajada de Agua Pluvial:** conducto instalado desde la cubierta de un edificio hasta o por debajo del nivel del piso para desalojar aguas pluviales.
4. **Beneficiario Preferente:** es aquella persona o entidad designada por el Asegurado para que en caso de Siniestro acceda a la indemnización correspondiente en primer lugar y hasta el monto de que a sus intereses corresponda, sin exceder de los límites de responsabilidad de la Compañía.
5. **Carátula de Póliza:** documento a través del cual la Compañía reconoce a una persona como Asegurado y en él que se hace constar, entre otros, las coberturas amparadas, sumas aseguradas, deducibles, vigencia y principales derechos y obligaciones del Asegurado y de la Compañía.
6. **Caso Fortuito:** cualquier acontecimiento proveniente de la naturaleza y ajeno a la voluntad del hombre, de la fuerza, magnitud o impacto tal que es imposible resistir; tales como rayo, erupción volcánica, terremoto, caída de meteoritos, huracán, vientos tempestuosos, inundación, maremoto, tsunami u otros fenómenos de la naturaleza.
7. **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 al subsuelo las cargas que soporta una estructura.
8. **Coaseguro:** cantidad a cargo del Asegurado como porcentaje de los gastos cubiertos después de aplicar el Deducible. Dicho porcentaje, así como el monto máximo a cargo del Asegurado por este concepto, quedan indicados en la relación indicada en la Carátula de Póliza.

- 
9. **Compañía:** AXA Seguros, S.A. de C.V.
  10. **Compañía de Asistencia:** la compañía designada por la aseguradora para prestar los Servicios de Asistencia.
  11. **Contratante:** persona que ha solicitado la celebración del contrato para sí y/o terceras personas y que, además se compromete al pago de las primas estipuladas con la Compañía. El Contratante será el propio Asegurado, salvo indicado en contrario.
  12. **Daños Materiales:** es el daño físico, destrucción o pérdida del objeto Asegurado por causas físicas externas.
  13. **Deducible:** cantidad o porcentaje establecido en la Póliza cuyo importe, a cargo del Asegurado, ha de superarse para que proceda la indemnización de un riesgo o daño cubierto.
  14. **Dolo o mala fe:** acciones u omisiones que una persona emplea para inducir o mantener a otra en un error, por medio del engaño, la disimulación de la realidad o cualquier otra acción u omisión tendiente a hacer parecer los hechos de modo diverso a la realidad.
  15. **Equipo Electrónico:** aquellos equipos en los que el valor de la parte electrónica represente más de 50% del valor total de la máquina o equipo. La parte electrónica corresponde a aquella parte con que la alimentación de la red eléctrica o de baterías, realiza funciones complejas a través de circuitos electrónicos tales como medición, manejo de datos y no la simple transformación. Su uso es estrictamente doméstico.
  16. **Fuerza mayor:** cualquier acontecimiento proveniente de un hecho del hombre, ajeno a la voluntad del Asegurado, tales como robo, con violencia, riñas, peleas, actos malintencionados, vandalismo, alborotos populares, guerra, guerra civil, actos bélicos, alerta y/o peligro de bombas, actos terroristas, revolución, rebelión, motines, huelgas o daños que se originen por disposiciones de autoridades de hecho o derecho que impide el cumplimiento de una obligación.
  17. **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.
  18. **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.
  19. **Helada:** fenómeno climático consistente en el descenso inesperado de la temperatura ambiente a niveles iguales o inferiores al punto de congelación del agua en el lugar de ocurrencia.
  20. **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.
  21. **Inundación:** el cubrimiento temporal y accidental del suelo por agua, a consecuencia de desviación o desbordamiento de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales, incluyendo los causados por la rotura de los muros de contención de los mismos.

---

**Inundación por lluvia:** el cubrimiento temporal y accidental del suelo por agua de lluvia a consecuencia de la inusual y rápida acumulación o desplazamiento de agua originados por lluvias extraordinarias que cumplan con cualquiera de los siguientes requisitos:

- Que las lluvias alcancen por lo menos 85% del promedio ponderado de los máximos de la zona de ocurrencia en los últimos diez años, de acuerdo con el procedimiento publicado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), medido en la estación meteorológica más cercana, certificada esta por el Servicio Meteorológico Nacional de la Comisión Nacional del Agua;
  - Que los bienes asegurados se encuentren dentro de una zona inundada que haya cubierto por lo menos una hectárea.
22. **Joyas:** objetos destinados al adorno personal, creados a partir de combinaciones de metales y/o piedras preciosas, perlas o piedras finas.
23. **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 producido por los vientos.
24. **Nevada:** precipitación de cristales de hielo en forma de copos.
25. **Par o Juego:** cosas o piezas que están destinadas a emplearse en conjunto y que son de igual clase y calidad y/o tamaño.
26. **Pérdida Parcial:** cuando la valuación de los daños y costos de reconstrucción no rebasen 80% del valor asegurado en esta Póliza para la clase de bienes afectados por el Siniestro.
27. **Pérdida Total:** cuando la valuación de los daños y costos de reconstrucción sean mayores a 80% del valor asegurado en esta Póliza para la clase de bienes afectados por el Siniestro.
28. **Póliza o contrato de seguro:** acuerdo de voluntades por virtud del cual la Compañía se obliga mediante una prima a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato. La Carátula de Póliza, solicitud de aseguramiento, condiciones generales y en los endosos, que en su caso se emitan, forman parte integrante de la Póliza o contrato de seguro.
29. **Prima:** la cantidad de dinero que el Contratante deberá pagar a la Compañía para obtener los beneficios del seguro.
30. **Robo con violencia:** apoderamiento de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento del propietario o la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley, utilizando la fuerza física o psicológica.
31. **Robo sin violencia:** apoderamiento de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento del propietario o la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley, por aprovechamiento de las circunstancias y sin coacción o violencia.
32. **Servicios de Asistencia:** servicios descritos limitativamente en la sección con el mismo nombre.
33. **Siniestro:** es la ocurrencia del riesgo amparado en el contrato de seguro de acuerdo con los términos, condiciones y cláusulas pactadas en este contrato.
34. **Suma Asegurada:** es la cantidad por la que el Asegurado transfiere el riesgo a la Compañía o la regla para determinarla. Representa el límite máximo de responsabilidad de la Compañía en esta Póliza. Ningún pago o servicio realizado al amparo de esta Póliza podrá exceder la Suma Asegurada.

- 
35. **Ubicaciones Situada en la Primera Línea Frente al Mar, Lago o Laguna:** conjunto de bienes asegurados bajo un mismo domicilio donde su primera edificación en línea recta a la fuente de agua se encuentre a menos de:
- 500 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta
  - 250 metros de la rivera del lago o laguna
36. **UMA:** valor diario de la Unidad de Medida y Actualización.
37. **Valor de Reposición:** es la suma que se requiere para la reconstrucción y/o reparación cuando se trate de bienes inmuebles y/o adquisición, instalación o reparación cuando se trate de mobiliario y/o equipo de igual clase, calidad, tamaño y/o características de los bienes asegurados, sin considerar reducción alguna por depreciación física. En caso de que no existan en el mercado bienes idénticos a los dañados, se considerará el valor de los más semejantes.
38. **Valor Real:** valor del bien que se determina considerando el valor que tiene este en el mercado al momento del Siniestro, después de descontar la depreciación por uso. El porcentaje de depreciación será de 1% mensual con máximo 70%, excepto para joyas en cuyo caso no aplica depreciación.
39. **Vientos tempestuosos:** vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por este.
40. **Vivienda:** inmueble destinado a fines residenciales (habitationales, no comerciales), ubicado dentro del límite territorial, del cual, el Asegurado sea considerado como Propietario del mismo; así como las construcciones anexas, bardas, rejas, patios y pisos de áreas a la intemperie, incluyendo las instalaciones sanitarias para los servicios de agua, luz, saneamiento y demás aditamentos fijos a esta.  
En el caso de inmuebles bajo el régimen de constitución en condominio, quedan incluidas las partes proporcionales de los elementos comunes.

## II. Condiciones Particulares

---

### 1. Bienes Cubiertos

#### Sección I. Edificio

Para la sección I, conjunto de construcciones materiales principales y accesorias, destinadas a casa habitación tales como: bardas, rejas, muros de contención independientes, albercas, patios y construcciones adicionales, en el mismo predio asegurado; incluyendo sus instalaciones fijas de agua, gas, electricidad, calefacción y refrigeración, salvo los excluidos expresamente en cada una de las coberturas.

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

En el caso de inmuebles bajo el régimen de constitución en condominio, quedan incluidas las partes proporcionales de los elementos comunes.

#### Sección II. Contenidos

Para la sección II, bienes contenidos propios a Vivienda de uso particular, mientras estos se encuentren dentro de la Vivienda especificada en la Carátula de Póliza, tales como el mobiliario, Equipo Electrónico y Electrodoméstico, la ropa y los objetos de uso personal.

---

## **2. Bienes Excluidos:**

En ningún caso se cubrirán, los siguientes bienes:

- a) Cimientos y fundamentos de la construcción que se encuentren bajo el nivel del suelo.
- b) Árboles, jardines, césped, siembras, cultivos en pie y animales.
- c) Edificios y sus contenidos construidos total o parcialmente sobre o bajo agua.
- d) Los contenidos en plantas refrigeradoras o aparatos de refrigeración a causa o por cambio de temperatura.
- e) Anuncios y otras estructuras similares por los cuales se obtenga un lucro.
- f) Lingotes de metales preciosos y pedrería que no esté montada.
- g) Objetos de arte, manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.
- h) Cualquier clase de frescos o murales que estén pintados o formen parte de la Vivienda asegurada.
- i) Títulos, obligaciones, documentos de cualquier clase, timbres, postales o fiscales, libros de contabilidad u otros libros de comercio o documentos valiosos por su antigüedad, contenido o valor de cambio.
- j) Moneda, billetes de banco cheques, letras, pagarés, excepto para la cobertura de dinero en efectivo.
- k) Edificios, instalaciones y construcciones que no estén terminados y a sus contenidos.
- l) Terrenos dentro de la propiedad de la Vivienda o sobre los que esté edificada la Vivienda.



---

## 3. Coberturas

Siempre y cuando aparezcan como amparadas en la Carátula de Póliza, quedan cubiertas las siguientes coberturas:

### Daños Materiales

#### Incendio y/o Rayo

Ampara los bienes señalados en las Secciones I y II contra pérdida y/o daño material causado por Incendio y/o Rayo, siempre que sea súbito, accidental o imprevisto.

#### Extensión de Cubierta

Ampara los bienes señalados en las Secciones I y II contra pérdida y/o daño material causado por alguno de los riesgos listados a continuación, siempre que sea súbito, accidental o imprevisto.

- i) Explosión
- ii) Huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo y daños ocasionados por personas mal intencionadas durante la realización de tales actos.
- iii) Colisión de naves aéreas u objetos caídos de ellas.
- iv) Daños o pérdidas causadas por vehículos o naves aéreas propiedad del Asegurado o a su servicio, o propiedad o al servicio de inquilinos.
- v) Colisión de vehículos.
- vi) Humo y/o tizne.
- vii) Roturas o filtraciones accidentales de tuberías o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor, que se localicen dentro de los límites de la Vivienda asegurada.
- viii) Descargas accidentales o derrames de agua o de vapor de agua, provenientes de equipos o aparatos industriales o domésticos comprendiendo sistemas de refrigeración, acondicionamiento de aire o calefacción.
- ix) Caída de árboles.
- x) Caída de antenas parabólicas y de radio de uso no comercial.

### Riesgos excluidos para la cobertura de Daños Materiales

**Esta póliza en ningún caso cubre los daños a los bienes asegurados causados por:**

- a) Riesgos distintos a los indicados esta cobertura.**
- b) Robo.**
- c) Daños o pérdidas que sufran calderas, tanques, aparatos o cualquier otro recipiente que esté sujeto a presión.**
- d) Daños causados por talas o podas de árboles o cortes de ramas efectuadas por el Asegurado y/o autoridades.**
- e) Cualquier gasto derivado de la necesidad o deseo del Asegurado de construir o reponer los bienes dañados en lugar distinto del que ocupa al ocurrir el Siniestro.**

### Indemnización

Toda indemnización procedente al amparo de esta cobertura se realizará conforme a lo indicado a continuación:

- a) Con respecto a los bienes señalados en la sección I. Edificio, el valor indemnizable será hasta el Valor de Reposición que se indica en la Carátula de Póliza.
- b) Para la sección II. Contenidos, el valor indemnizable será el Valor Real de los bienes.

---

## **Fenómenos Hidrometeorológicos**

Aplicable a las Secciones I y II.

Los bienes cubiertos en las secciones I y II quedan amparados contra pérdidas o daños materiales causados u ocasionados por Avalanchas de Lodo, Granizo, Helada, Huracán, Inundación, Inundación por Lluvia, Golpe de Mar, Marejada, Nevada y Vientos Tempestuosos, de acuerdo con lo especificado en el apartado de Definiciones. Bajo estos conceptos, se cubren además los daños causados por obstrucción en los registros de la red hidrosanitaria y en los sistemas de drenaje localizados dentro de los predios asegurados, así como las bajadas de aguas pluviales a consecuencia del Granizo acumulado en las mismas.

### **Bienes excluidos de la cobertura de Fenómenos Hidrometeorológicos, que pueden ser cubiertos mediante convenio expreso**

Los bienes que a continuación se indican están excluidos de la cobertura y solo podrán quedar amparados bajo la misma, mediante convenio expreso entre el Asegurado y la Compañía, fijando sumas aseguradas por separado como sublímite de esta cobertura y mediante el cobro de prima adicional correspondiente. De lo anterior la Compañía dará constancia escrita.

- 1. Edificios Terminados que carezcan total o parcialmente de techos, muros, puertas, o ventanas, siempre y cuando los mismos hayan sido diseñados y/o construidos para operar bajo estas circunstancias, de acuerdo con los reglamentos de construcción de la zona vigentes a la fecha de la construcción.**
- 2. Maquinaria y/o equipo fijo y sus instalaciones que se encuentren total o parcialmente al aire libre o que se encuentren dentro de edificios que carezcan total o parcialmente de techos, puertas, ventanas o muros, siempre y cuando hayan sido diseñados específicamente para operar en estas condiciones y estén debidamente anclados.**
- 3. Bienes fijos distintos a maquinaria que por su propia naturaleza estén a la intemperie, entendiéndose como tales aquellos que se encuentren fuera de edificios o dentro de edificios que carezcan total o parcialmente de techos, puertas, ventanas o muros, como:**
  - a. Albercas.**
  - b. Anuncios y rótulos.**
  - c. Caminos, andadores, calles, guarniciones o patios en el interior de los predios del Asegurado.**
  - d. Elementos decorativos de áreas exteriores.**
  - e. Instalaciones y/o canchas deportivas.**
  - f. Luminarias.**
  - g. Muros de contención de concreto armado, bardas, rejas y/o mallas perimetrales y sus puertas o portones.**
  - h. Palapas y pérgolas.**
  - i. Sistemas de riego, incluyendo sus redes de tuberías.**
  - j. Torres y antenas de transmisión y/o recepción.**
  - k. Tanques o silos metálicos o de materiales plásticos.**

- 
4. Bienes muebles contenidos o dentro de o la porción del inmueble en sótanos o semisótanos considerándose como tales: cualquier recinto donde la totalidad de sus muros perimetrales se encuentren total o parcialmente bajo el nivel natural del terreno.

#### **Bienes excluidos para la cobertura de Fenómenos Hidrometeorológicos**

En ningún caso se cubrirán las pérdidas o daños causados a:

- a) Bienes muebles a la intemperie.
- b) Cultivos en pie, parcelas, huertas, plantas, árboles, bosques, céspedes, jardines.
- c) Edificios o construcciones con muros y/o techos de lonas de plástico y/o textil.
- d) Animales.
- e) Aguas estancadas, aguas corrientes, ríos, aguas freáticas.
- f) Terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje, alcantarillado.
- g) Diques, espigones, escolleras, depósitos naturales, canales, pozos, túneles, puentes, equipos flotantes, instalaciones flotantes.
- h) Cimentaciones e instalaciones subterráneas.
- i) Muelles y/o cualquier tipo de bien que se encuentre total o parcialmente sobre o bajo agua.
- j) Edificios en Demolición.
- k) Edificios en construcción o Reconstrucción al momento de la contratación de la póliza.
- l) Edificios en Reparación o Reconstrucción cuando no estén completos sus techos, muros, puertas y ventanas exteriores.
- m) Todo bien ubicado entre el muro de contención más próximo a la playa o costa y el límite del oleaje, o los bienes que se localicen dentro de la zona federal, lo que sea menor.
- n) Muros de contención hechos con materiales distintos a concreto armado.
- o) Bienes ubicados en zonas consideradas por la Dirección General de Protección Civil o sus Direcciones regionales como de alto riesgo de inundación o de avalancha de lodo.

#### **Riesgos excluidos para la cobertura de Fenómenos Hidrometeorológicos**

La Compañía en ningún caso será responsable por daños causados a los bienes asegurados a consecuencia de:

- a) Mojaduras, viento, granizo, nieve o lluvia al interior de la Vivienda o a sus contenidos, a menos que se hayan originado por el hecho de que la Vivienda haya sido destruida o dañada en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los riesgos amparados en esta cobertura, 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.
- b) Corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.

- c) El retroceso de agua en alcantarillado y/o falta o insuficiencia de drenaje, en los predios del Asegurado.
- d) La acción natural de la marea.
- e) Inundaciones, inundaciones por lluvia o avalanchas de lodo que se confinen solo a las ubicaciones donde se encuentren los bienes materia del seguro.
- f) Contaminación directa por agua de lluvia.
- g) Socavación a Viviendas que se encuentren ubicadas en la primera línea de construcción a la orilla del mar, a menos que se encuentren protegidas por muros de contención con cimientos de concreto armado o protegidos por escolleras con tetrápodos de concreto armado. Se exceptúa de esta exclusión a las Viviendas 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.
- h) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado.
- i) 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.
- j) Daños causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos 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).
- k) 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.
- l) Rapiña, hurto, desaparición, saqueos o robos y/o asalto o intento de estos durante o con motivo de alguno de los riesgos cubiertos.

### Indemnización

Toda indemnización procedente al amparo de esta cobertura se realizará conforme a lo indicado a continuación:

- a) Con respecto a los bienes señalados en la sección I. Edificio, el valor indemnizable será hasta el Valor de Reposición que se indica en la Carátula de Póliza.
- b) Para la sección II. Contenidos, el valor indemnizable será el Valor Real de los bienes

### Deducible

En cada reclamación por los riesgos amparados por esta cobertura o remoción de escombros, en caso de que esta última cobertura fuese contratada, siempre quedará a cargo del Asegurado la cantidad identificada como Deducible. En los casos de pérdidas parciales, el Deducible a aplicar dependerá de la zona de riesgo en que se encuentre la Vivienda asegurada según la siguiente tabla:

Zona	Deducible	Deducible para ubicaciones situadas frente al mar, lago o laguna, o con fachadas de cristal, o bien con muros de materiales ligeros o edificios cerrados con techos de palapa */
Alfa 1 Península de Yucatán	2%	5%

Alfa 1 Pacífico Sur	2%	5%
Alfa 1 Golfo de México	2%	5%
Alfa 1 Interior de la República	2%	2%
Alfa 2	1%	1%
Alfa 3	1%	1%

En caso de Pérdidas Totales se especificará en la Carátula de Póliza.

El Deducible se aplicará separadamente con respecto a cada Vivienda o sus contenidos. Si el seguro comprende dos o más edificios o sus contenidos, el deducible aplicará de manera separada para cada uno de ellos.

Cuando se trate de los bienes contemplados en la sección de Bienes excluidos que pueden ser cubiertos mediante convenio expreso, el deducible aplicable será de 15% de la suma asegurada contratada para estos bienes en la ubicación afectada.

Si el Asegurado al momento de la contratación declaró puntualmente los bienes asegurados a la intemperie con el detalle de sus valores, el Deducible será de 5% sobre el valor declarado que en conjunto tengan los bienes a la intemperie.

En caso de que hayan sido contratadas las coberturas de Remoción de Escombros o Gastos Extraordinarios, se aplicará el Deducible indicado en la Carátula de Póliza y/o especificación de coberturas de la presente Póliza.

En caso de tener contratadas las coberturas de Terremoto y Fenómenos Hidrometeorológicos para la misma ubicación y ocurrir un evento que produjese daños directos indemnizables por el sismo y por Golpe de Mar, se aplicará un solo Deducible, el del riesgo cuyo Deducible estipulado resulte mayor.

### **Coaseguro**

El Asegurado soportará, por su propia cuenta, un porcentaje de toda pérdida indemnizable que sobrevenga a los bienes materia del seguro, y, en su caso, a sus gastos extraordinarios o remoción de escombros, si es que estas coberturas hubiesen sido contratadas. En caso de pérdida parciales el porcentaje de Coaseguro a cargo del Asegurado será de 10%, en caso de pérdidas totales se especificará en la Carátula de Póliza.

Para bienes relacionados en la sección Bienes excluidos que pueden ser contratados bajo convenio expreso, el Coaseguro aplicable será de 20% del monto de la pérdida indemnizable.

Estos Coaseguros se aplican después de aplicar los Deducibles que correspondan.

### **Terremoto y/o Erupción Volcánica**

Aplicable a las Secciones I y II.

Los bienes amparados por esta póliza quedan cubiertos contra daños materiales directos causados por Terremoto y/o Erupción Volcánica.

Si los bienes mencionados o parte de ellos fueron destruidos o dañados dentro de la vigencia de esta Póliza, la Compañía conviene indemnizar al Asegurado el importe de los daños sufridos hasta el valor que implique, en su caso, restablecer la Vivienda o contenidos a la situación inmediata previa al Siniestro, sin incluir el valor de mejoras (exigidas o no por autoridades) para dar mayor solidez a la Vivienda afectada o para otros fines.

Los daños amparados por esta cobertura que sean ocasionados por algún Terremoto y/o Erupción Volcánica darán origen a una reclamación separada por cada uno de esos fenómenos; pero si varios de estos ocurren

---

dentro de un período de 72 horas unos respecto de otros durante la vigencia de esta Póliza, se tendrán como un solo Siniestro y los daños que causen deberán ser comprendidos en una sola reclamación.

### **Riesgos excluidos**

- a) Daños por marejada o inundación, aunque estas fueren originadas por alguno de los riesgos contra los cuales ampara este seguro.**
- b) Daños por vibraciones o movimientos naturales del subsuelo que sean ajenos al Terremoto y/o Erupción Volcánica, tales como hundimientos, desplazamientos y asentamientos.**

### **Indemnización**

Toda indemnización procedente al amparo de esta cobertura se realizará conforme a lo indicado a continuación:

- a) Con respecto a los bienes señalados en la sección I. Edificio, el valor indemnizable será hasta el Valor de Reposición que se indica en la Carátula de Póliza.
- b) Para la sección II. Contenido el valor indemnizable en caso de siniestro será el Valor Real de los bienes.

### **Aplicación de Deducibles y Coaseguros**

En cada reclamación por daños materiales a la Vivienda y contenidos amparados, se aplicará el Deducible y Coaseguro que se indica en la Póliza. El Deducible se expresa en porcentaje y se calculará sobre la Suma Asegurada estipulada en la relación de ubicaciones de la Póliza. El Coaseguro se calcula con respecto a la pérdida indemnizable una vez determinada la proporción indemnizable. **Se aplicará primero el Deducible y posteriormente el Coaseguro correspondiente sobre la pérdida a indemnizar.**

Si la Póliza comprende dos o más incisos o cubre bajo cualquier inciso dos o más edificios, construcciones o sus contenidos, el Deducible se aplicará separadamente con respecto a cada inciso y en su caso con respecto a cada Vivienda o sus contenidos.

### **Remoción de Escombros**

Aplicable a la Sección I y II.

Esta cobertura se extiende a cubrir, 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 acarreo y cualquier otra actividad similar, y los que necesariamente tengan que llevarse a cabo para que los bienes asegurados y dañados queden en condiciones de reparación o reconstrucción. Siendo la responsabilidad máxima de la Compañía para este riesgo el límite máximo mencionado en la carátula de la Póliza.

Esta cobertura queda sujeta a las Condiciones Generales y a las Particulares de las coberturas anteriores únicamente en donde sea aplique la Sección I y II. Por lo tanto, en caso de pérdida deberá darse aviso y sujetarse a lo mencionado para este efecto. Lo que indica la cláusula "Proporción Indemnizable" queda sin efecto alguno en cuanto a esta cobertura.

### **Riesgos excluidos para la cobertura de Remoción de Escombros**

- a) Cuando la remoción de escombros sea a consecuencia de riesgos no amparados o coberturas no contratadas.**

---

## **Gastos Extraordinarios**

Aplicables a las Secciones I y II.

Esta cobertura se extiende a cubrir los gastos erogados por el Asegurado por concepto de renta de casa o departamento, casa de huéspedes u hotel; así como los gastos de mudanza, seguro de transporte del menaje de casa y almacenaje del mismo, necesarios y que permitan al Asegurado continuar con el nivel de vida que llevaba al momento de ocurrir el Siniestro para reparar o reconstruir los bienes dañados a consecuencia de la realización de alguno de los riesgos contratados.

En caso de que el Asegurado sea arrendatario del inmueble, la indemnización por concepto de renta corresponderá a la diferencia entre la nueva renta (incluyendo el depósito) y la que pagaba hasta la fecha del Siniestro.

La protección que otorga esta cobertura cesará cuando el Asegurado se reinstale definitivamente en la ubicación señalada en la Carátula de Póliza, en otra ubicación de manera definitiva, o hasta un periodo máximo de indemnización de tres meses, sin que quede limitado por la fecha de terminación de la vigencia de la póliza.

Este seguro se extiende a cubrir, de acuerdo con sus límites y condiciones, los gastos erogados por el Asegurado durante un periodo que no excederá de cuatro semanas consecutivas, cuando como resultado directo de un Siniestro derivado de los riesgos asegurados se prohíba el acceso a la Vivienda por orden de las Autoridades.

En caso de Siniestro que amerite indemnización, la Compañía pagará al Asegurado un anticipo que será el equivalente a la cantidad resultante de dividir el límite máximo de responsabilidad de esta cobertura entre tres. La cantidad restante, se reembolsará al Asegurado por concepto de gastos erogados y amparados, al presentar los comprobantes respectivos y hasta por la cantidad del límite de responsabilidad establecido, sin aplicar la cláusula "Proporción Indemnizable" de las Condiciones Generales de la póliza.

Será obligación del Asegurado llevar a efecto las reparaciones de la Vivienda tan pronto como sea posible, así como comprobar sus gastos mediante las notas o recibos correspondientes.

### **Riesgos excluidos para la cobertura de Gastos Extraordinarios**

- a) Gastos que no sean comprobados mediante sus respectivas notas o recibos, salvo el anticipo a cargo de la Compañía.**
- b) Gastos relativos a nuevas adquisiciones, alimentos, lavandería, renta de aparatos eléctricos.**
- c) No se reembolsarán los gastos cuando el Asegurado se aloje en la casa de un familiar.**

### **Pérdida de Rentas**

Se ampara la pérdida real económica sufrida por el Asegurado que sea dueño de una Vivienda asegurada y que, mediante la existencia de un contrato de arrendamiento debidamente firmado por las partes, perciba ingresos mensuales por concepto de renta de la misma, en caso de Siniestro indemnizable por daño material.

En caso de que el Asegurado dejara de percibir dichas rentas, la Compañía las indemnizará por el período máximo establecido en la Póliza, a partir de la fecha en que ocurrió el Siniestro, sin que el periodo quede limitado por la fecha de terminación de la vigencia de la Póliza.

---

Se entenderá por rentas la cantidad que el Asegurado perciba por alquiler de la Vivienda asegurada **sin incluir:**

- a) **Salarios del conserje o administrador.**
- b) **Comisiones por cobranza de rentas o administración del edificio.**
- c) **Impuestos.**
- d) **Costos de servicios tales como agua, luz, teléfono y gas.**
- e) **Todos aquellos gastos propios del Asegurado (Arrendador).**

La Suma Asegurada debe corresponder al importe estipulado en la relación de ubicaciones de la Póliza, el cual debe estar mencionado en el contrato vigente entre el Asegurado y el Arrendatario en la fecha del Siniestro. En caso de resultar procedente, se indemnizará de manera mensual al Asegurado la cantidad equivalente al pago de renta establecido en el contrato de arrendamiento, sin exceder de la suma asegurada.

## **Robo de Contenidos**

Aplicable a la Sección II.

Bajo esta cobertura quedan amparados los bienes descritos a continuación, con límite en suma asegurada especificada en la presente Póliza, cuando pertenezcan al Asegurado o cualquier miembro de su familia inmediata que habita permanentemente en la Vivienda, trabajador doméstico o huésped que no pague manutención o alojamiento, siempre y cuando dichos bienes se encuentren dentro del inmueble asegurado.

## **Bienes cubiertos**

- 1) Menaje de casa, como son: muebles, enseres, artículos de uso doméstico, ropa y efectos personales.
- 2) Artículos artísticos, deportivos, electrónicos o de difícil reposición, por ejemplo: cuadros, tapetes, esculturas, gobelinos, artículos de cristal, vajillas, porcelanas, biombos, equipos fotográficos, cinematográficos, electrónicos, de pesca o golf, instrumentos musicales o de precisión, antigüedades o artículos de difícil o imposible reposición, hasta por el equivalente de 500 UMAs diarias por valor unitario o por juego sin exceder de la suma asegurada para esta cobertura.

En caso de Siniestro indemnizable, se requiere presentar al momento del mismo las facturas o avalúos correspondientes, efectuados estos últimos por un perito registrado ante las autoridades competentes o en su defecto, algún otro documento que compruebe la existencia del bien y que sea validado por la Compañía.

## **Riesgos Cubiertos**

1. **Robo con Violencia:** en adición a lo señalado en el apartado de Definiciones, es requisito que el robo sea perpetrado con uso de violencia del exterior al interior de la Vivienda asegurada, dejando señales visibles de la violencia en el lugar por donde se penetró.
2. **Robo por Asalto:** es requisito que el robo o intento del mismo, sea perpetrado dentro de la Vivienda mediante el uso de violencia sobre las personas, ya sea moral o física.
3. **Daños materiales:** ampara los daños materiales que sufran los bienes muebles o inmuebles, con motivo de los riesgos antes señalados.

## **Riesgos Excluidos para la cobertura de Robo de Contenidos**

- a) **El robo o abuso de confianza de empleados, incluyendo domésticos o del hogar, al servicio del Asegurado, de personas por las cuales el Asegurado sea civilmente**



---

responsable, así como de los integrantes de la familia del Asegurado que ocupen la Vivienda.

- b) Pérdida o daño a bienes que se encuentren en patios, azoteas, jardines, terrazas o en otros lugares al aire libre.
- c) Robo causado por los beneficiarios o causahabientes del Asegurado o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- d) Pérdidas directamente causadas por huelguistas o por personas que tomen parte en disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismos, durante la realización de tales actos.
- e) Documentos de cualquier clase negociables o no, timbres postales o fiscales, colecciones de monedas, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio.
- f) Dinero en efectivo.

#### **Indemnización:**

La indemnización procedente al amparo de esta póliza se realizará de conformidad a lo indicado a continuación:

- 1) Será a Valor de Reposición hasta el límite máximo de responsabilidad.
- 2) Si la suma asegurada estipulada en la Carátula de la Póliza fuera menor al Valor de Reposición, en el momento del Siniestro, se aplicará la cláusula "Proporción Indemnizable" de las Condiciones Generales de esta póliza.

### **Dinero en Efectivo**

#### **Bienes cubiertos**

Esta cobertura comprende los siguientes bienes:

Dinero en efectivo, en metálico o billetes de banco, valores, títulos de crédito, cheques, letras y pagarés, propiedad del Asegurado, hasta por el equivalente de 100 UMAs diarias, sin exceder el límite máximo de responsabilidad establecido para esta cobertura en la carátula de la Póliza y siempre y cuando se encuentren dentro de la Vivienda asegurada y descrita en la Carátula de Póliza.

### **Riesgos Cubiertos**

- 1. Robo con Violencia: en adición a lo señalado en el apartado de Definiciones, es requisito que el robo sea perpetrado con uso de violencia del exterior al interior de la Vivienda asegurada, dejando señales visibles de la violencia en el lugar por donde se penetró.  
  
Robo por Asalto: es requisito que el robo o intento del mismo, sea perpetrado dentro de la Vivienda mediante el uso de violencia sobre las personas, ya sea moral o física.
- 2. Daños materiales: ampara los daños materiales que sufran los bienes, con motivo de los riesgos antes señalados.
- 3. Incendio y/o Explosión: cubre las pérdidas o daños materiales a los bienes descritos en esta cobertura causados directamente por incendio y/o explosión.

---

## Riesgos Excluidos para la cobertura de Dinero en Efectivo

- a) **El robo o abuso de confianza de empleados incluyendo domésticos o del hogar al servicio del Asegurado, de personas por las cuales el Asegurado sea civilmente responsable, así como de los integrantes de la familia del Asegurado que ocupen la Vivienda.**
- b) **Robo causado por los beneficiarios o causahabientes del Asegurado o de los apoderados de cualquiera de ellos.**
- c) **Pérdidas directamente causadas por huelguistas o por personas que tomen parte en disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismos, durante la realización de tales actos.**

### Indemnización

La indemnización procedente al amparo de esta cobertura se realizará de conformidad a lo indicado a continuación:

1. Tratándose de títulos nominativos o a la orden, de los cuales fuere posible su cancelación y reposición, la responsabilidad de la Compañía se limitará a los costos que representan los gastos de reimpresión y los gastos judiciales, así como los honorarios de peritos y abogados que intervinieren con motivo de la cancelación y reposición para lograr la anulación de los títulos afectados, siempre y cuando dichos gastos no excedan del valor del título, en cuyo caso se pagará el valor de este.
2. En ningún caso la Compañía será responsable por lo que respecta a valores, por una suma superior al valor real efectivo que dichos valores tengan al concluir las actividades bursátiles en México, el día del Siniestro, y si no fuera posible determinar el momento en que haya ocurrido el Siniestro, la responsabilidad de la Compañía no será superior al valor real en efectivo que los mencionados valores tengan al día inmediato anterior a aquel en que la pérdida haya sido descubierta.
3. Tratándose de moneda o billetes extranjeros, la Compañía únicamente será responsable por el equivalente en moneda nacional, considerando el tipo de cambio vigente a la fecha de pérdida, si no fuere posible determinar el momento exacto en que ocurrió el Siniestro, la responsabilidad de la Compañía no será superior al equivalente en moneda nacional, considerando el tipo de cambio que la moneda extranjera tuviere el día inmediato anterior a aquel en que la pérdida haya sido descubierta.

### Robo de Joyas

Aplicable a la Sección II.

### Bienes cubiertos

Esta cobertura comprende los siguientes bienes:

Joyas, piezas o artículos de oro y plata, armas, colecciones de cualquier tipo, relojes y pieles hasta por el equivalente de 100 UMAs diarias por valor unitario o por juego, sin exceder el límite máximo de suma asegurada establecida para esta cobertura en la carátula de la Póliza.

En caso de siniestro indemnizable, se requiere presentar al momento del mismo las facturas o avalúos correspondientes, efectuados estos últimos por un perito registrado ante las autoridades competentes o en su defecto, algún otro documento que compruebe la existencia del bien y que sea validado por la Compañía.

---

## Riesgos Cubiertos

1. Robo con Violencia: en adición a lo señalado en el apartado de Definiciones, es requisito que el robo sea perpetrado con uso de violencia del exterior al interior de la Vivienda asegurada, dejando señales visibles de la violencia en el lugar por donde se penetró.
2. Robo por Asalto: es requisito que el robo sea perpetrado dentro de la Vivienda mediante el uso de violencia sobre las personas, ya sea moral o física.
3. Daños materiales: ampara los daños materiales que sufran los bienes asegurados, con motivo de los riesgos antes señalados.

## Riesgos Excluidos para la cobertura de Robo de Joyas

- a) Robo o abuso de confianza de empleados incluyendo domésticos o del hogar al servicio del Asegurado o personas por los cuales el Asegurado fuere civilmente responsable, así como de los integrantes de la familia del Asegurado que ocupen la Vivienda.
- b) Robo causado por los beneficiarios o causahabientes del Asegurado o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- c) Pérdida o daño a bienes que se encuentren en patios, azoteas, jardines, terrazas o en otros lugares al aire libre.
- d) Desaparición de bienes en que no se tenga evidencia fehaciente de violencia al penetrar en la Vivienda asegurada, robo sin violencia, abuso de confianza o extravío.
- e) Pérdidas directamente causadas por huelguistas o por personas que tomen parte en disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismos, durante la realización de tales actos.
- f) Robo y/o asalto ocurrido fuera de la Vivienda

### Indemnización:

La indemnización procedente al amparo de esta póliza se realizará a Valor Real.

## Cristales

Aplicable a la Sección I y II.

### Bienes Cubiertos

Ampara la reposición de cristales con espesor mínimo de 4 milímetros debidamente instalados en la Vivienda descrita en la carátula de la Póliza, así como los cristales de sobrecubiertas, vitrinas, divisiones, lunas, espejos, domos y análogos, que se localicen en el interior de la misma.

### Riesgos Cubiertos

Su rotura accidental, súbita e imprevista o por actos vandálicos. También se cubre el costo de instalación y remoción de los mismos, en caso de Siniestro.

---

Para las secciones I y II se amparan daños y pérdidas ocasionadas al decorado del cristal o cristales asegurados, tales como plateado, grabado, dorado, teñido, pintado, corte, rotulado, realizado y análogos, así como sus marcos.

### **Bienes Excluidos para la cobertura de Cristales:**

- a) Por remoción de cristal o cristales asegurados y mientras no quede(n) debidamente colocado(s), entendiéndose por remoción el hecho de cambiar o mover de sitio un cristal.**
- b) Por reparaciones, alteraciones, mejoras y/o pintura de la Vivienda y/o del cristal o cristales asegurados, ya sea que los cristales estén removidos o debidamente colocados.**
- c) Los daños por raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales en cristales de cualquier espesor.**
- d) Responsabilidad civil hacia terceros en sus bienes o en sus personas por pérdidas o daños causados por los bienes asegurados.**

### **Indemnización:**

La indemnización procedente al amparo de esta póliza se realizará de conformidad a lo indicado a continuación:

- a) Será a Valor de Reposición.
- b) Si la suma asegurada estipulada en la carátula de la póliza fuera menor al Valor de Reposición, en el momento del Siniestro, se aplicará la cláusula “Proporción Indemnizable” de esta Póliza.

### **Equipo Electrónico y Electrodoméstico**

Aplicable a la Sección II.

### **Bienes Cubiertos**

Esta cobertura ampara el equipo electrodoméstico y electrónico de uso personal, es decir, los aparatos de uso cotidiano en el hogar:

Lavadoras de ropa, de vajillas, aspiradoras, refrigeradores, televisores, antenas parabólicas, computadoras personales, pulidoras de piso, ventiladores, sierras eléctricas, taladros, bombas, secadoras de ropa, compresoras de aire para pintura y aire acondicionado, equipos de grabación y sonido, reguladores de voltaje, estufas eléctricas, lavadoras de alfombras, hornos de microondas, aparatos de reproducción de video y máquinas tejedoras eléctricas.

### **Riesgos Cubiertos**

Esta Póliza cubre daños o pérdidas materiales que sufran los bienes asegurados, en forma súbita e imprevista, a consecuencia de los riesgos que a continuación se mencionan, siempre y cuando se encuentren dentro de la Vivienda consignada en la Carátula de Póliza:

1. Pérdidas o daños causados por falla o interrupción en el suministro de energía eléctrica.
2. Corto circuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, aislamiento insuficiente, sobre tensiones causadas por rayo o tostaduras de aislamientos.

- 
3. Errores en el manejo, descuido o impericia.
  4. Defectos de mano de obra y montaje incorrecto.
  5. Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.
  6. Explosión de los bienes asegurados, entendiéndose por explosión de un equipo, el rompimiento o desgarre a consecuencia de la explosión de gases, vapor o líquidos contenidos en él.
  7. Daños mal intencionados y dolo de terceros.

La cobertura de esta sección queda sujeta al cumplimiento por parte del Asegurado de las siguientes obligaciones:

- a) **No sobrecargar los equipos, habitual o intencionalmente, o utilizarlos en trabajos para los que no fueron construidos.**
- b) **Cumplir con los respectivos reglamentos técnicos sobre la instalación y funcionamiento del equipo.**

#### **Riesgos excluidos para la cobertura de Equipo Eléctrico y Electrodoméstico**

- a) **Cualquier gasto erogado con respecto al mantenimiento o corrección de deficiencias de los bienes asegurados; tal exclusión se aplica también a las partes reemplazadas durante las operaciones de mantenimiento.**

**Pérdidas, daños o deterioro que sufran por uso de las partes desgastables, tales como bulbos, válvulas, tubos, bandas, fusibles, sellos, cintas, alambres, cadenas, herramientas recambiables, rodillos grabados, objetos de vidrio, porcelana o cerámica, o cualquier elemento o medio de operación, tales como: lubricantes, combustibles, agentes químicos, así como el mercurio utilizado en rectificadores de corrientes, sin embargo, sí quedan cubiertos, cuando los daños sufridos sean a consecuencia de un riesgo cubierto.**

- b) **Pérdidas o daños de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o el proveedor de los bienes asegurados, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 4 de riesgos cubiertos.**
- c) **Cualquier gasto erogado con respecto al mantenimiento que efectúen terceros, mediante un contrato, entendiéndose mantenimiento como aquel que obligue a un tercero a revisar periódicamente y reemplazar partes desgastadas o defectuosas.**
- d) **Pérdidas o daños ocurridos a equipos que operen bajo tierra, en el agua o en el aire.**
- e) **Equipo tomado en arrendamiento o equipo con antigüedad mayor a 10 años.**
- f) **Defectos estéticos, tales como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.**

---

## **g) Vibración o ruido, sonido causado por aviones y otros mecanismos.**

### **Indemnización**

La indemnización procedente al amparo de esta póliza se realizará de conformidad a lo indicado a continuación:

- a) Será a Valor de Reposición.
- b) Si la suma asegurada estipulada en la carátula de la póliza fuera menor al Valor de Reposición, en el momento del Siniestro, se aplicará la cláusula “Proporción Indemnizable” de esta Póliza.

### **Responsabilidad Civil Familiar**

1. Tiene la condición de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio se indican en esta Póliza, con respecto a su responsabilidad civil por:
  - i) Actos propios.
  - ii) Actos de los incapacitados, sujetos a la tutela del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
  - iii) Actos de los hijos, sujetos a la patria potestad del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
  - iv) Actos de los trabajadores domésticos, derivados del ejercicio del trabajo para el Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros, así como la de aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento de la Vivienda del Asegurado. Trabajador doméstico es la persona que presta los servicios de aseo, asistencia y demás propios o inherentes a la Vivienda del Asegurado.
2. Esta sección dentro del marco de sus condiciones, se amplía a cubrir la responsabilidad civil personal de:
  - i) El cónyuge del Asegurado.
  - ii) Los padres del Asegurado o los de su cónyuge, solo si vivieran permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
  - iii) Los hijos mayores de edad, mientras que, por estudios o soltería, siguieran viviendo permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
  - iv) Los trabajadores domésticos del Asegurado, en tanto actúen en el desempeño de sus funciones.
3. Las personas citadas anteriormente, en ningún caso podrán ser consideradas como terceros, para los efectos de esta cobertura.
4. El presente contrato de seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, quien se considerará como su beneficiario, desde el momento del Siniestro.

### **Riesgos Cubiertos**

La Compañía se obliga a pagar los daños, perjuicios y daño moral consecuencial, que el Asegurado cause a terceros y por los que este 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 bienes propiedad de los mismos, según las cláusulas y especificaciones pactadas en esta Póliza.

1. Como propietario de una o varias casas habitación incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones y sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.

- 
2. Como arrendatario de una o varias viviendas incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones y sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
  3. Como condómino de uno o varios departamentos o casas habitación incluye los habitados los fines de semana o en vacaciones. Está asegurada, además, la responsabilidad civil legal del Asegurado por daños ocasionados en las áreas comunes del condominio en el cuál 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.

En cualquiera de los supuestos anteriores quedan cubiertas las responsabilidades del Asegurado:

1. Como jefe de familia.
2. Por daños ocasionados a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda.
3. Por daños ocasionados a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
4. Por la práctica de deportes como aficionado.
5. Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
6. 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.
7. Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
8. Durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, dentro de la República Mexicana.

### **Responsabilidad Civil Arrendatario**

Cuando en la Póliza se especifique esta cobertura como amparada, la Compañía cubrirá la responsabilidad civil que resulte al Asegurado por daños a la Vivienda que ocupe como casa habitación, cuya ubicación se menciona en la Póliza y que mantenga bajo contrato de arrendamiento, siempre y cuando tales daños provengan de Incendio o Explosión y de los cuales resulte civilmente responsable.

### **Responsabilidades excluidas para Responsabilidad Civil Familiar y Responsabilidad Civil Arrendatario**

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

- a) **Responsabilidades provenientes de contratos o convenios.**
- b) **Responsabilidades por prestaciones sustitutorias del incumplimiento de contratos o convenios.**

- 
- c) Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de la Vivienda del Asegurado y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.**
  - d) Responsabilidades derivadas de daños sufridos por el cónyuge, los padres, hijos, hermanos, padres o hermanos políticos u otros parientes del Asegurado que habiten permanentemente con él.**
  - e) Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.**
  - f) Responsabilidades profesionales.**
  - g) 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 de cualquier tipo aun cuando sean honoríficos.**
  - h) Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social, u otra disposición complementaria de dichas leyes, a excepción de lo dispuesto para trabajadores domésticos en el párrafo de responsabilidad civil patronal/ Trabajadores Domésticos.**
  - i) Responsabilidades por daños ocasionados a bienes propiedad de terceros, que estén en poder del Asegurado por arrendamiento, comodato, depósito o por disposición de autoridad, que hayan sido ocasionados por las actividades normales del Asegurado en estos bienes (elaboración, manipulación, transformación, reparación, examen y otras análogas). En el caso de bienes inmuebles, esta exclusión rige cuando dichos bien eso parte de ellos, hayan sido objeto directo de esas actividades.**
  - j) Responsabilidades ajenas, en las que el Asegurado, por convenio o contrato, se comprometa a la substitución del obligado original, para reparar o indemnizar eventuales y futuros daños a terceros en sus personas o en sus propiedades.**
  - k) Responsabilidades como consecuencia de extravío de bienes.**

### **Alcance de la Suma Asegurada**

#### **A) La obligación de la Compañía comprende:**

1. El pago de los daños, los perjuicios y el daño moral consecuencial, por los que sea responsable el Asegurado, conforme a lo previsto en esta sección.
2. El pago de los gastos de defensa del Asegurado. Esta cobertura incluye, entre otros:
  - a) El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en



---

garantía al pago de las sumas que se reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por esta sección. En consecuencia, no se considerarán comprendidas dentro de las obligaciones que la Compañía asuma bajo esta sección, las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.

- b) El pago de los gastos, costas e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.
- c) El pago de los gastos en que incurra el Asegurado, con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones.

#### **B) Delimitación del alcance del seguro:**

1. El límite máximo de responsabilidad para la Compañía, por uno o todos los Siniestros que pueden ocurrir durante un año de seguro, es la suma asegurada indicada en la Póliza.
2. 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.
3. El pago de los gastos a que se refiere el punto 2 del inciso A) de la sección del alcance de la suma asegurada estará cubierto en forma adicional, pero sin exceder de una suma igual a 50% del límite de responsabilidad asegurado en esta sección.

## **4. Servicios de Asistencia**

En esta sección se detallan los Servicios de Asistencia a la Vivienda asegurada y a los Beneficiarios, otorgados a través de la compañía de asistencia. El límite máximo de responsabilidad de la Compañía de Asistencia se detalla en cada uno de los Servicios de Asistencia que se describen más adelante.

Se entenderá como Beneficiarios para estos servicios al Asegurado o cualquier miembro de su familia que habite permanentemente la Vivienda asegurada.

El horario de asistencia para estos servicios será las 24 horas del día los 365 días del año.

El Límite Territorial para estos servicios será la República Mexicana, excepto para Protección de documentos y patrimonio en caso de robo, el cual será mundial.

**El número de asesorías telefónicas es ilimitado. Para el caso de reembolso, el Beneficiario o Bla persona que éste señale deberá presentar el (los) comprobante (o factura) que demuestre los gastos erogados por el mismo.**

### **1. Asistencia Técnica en la Vivienda**

#### **a) Asistencia por emergencias en el hogar**

En caso de emergencia la Compañía de Asistencia enviará al domicilio del Beneficiario un prestador de servicio especialista ya sea en plomería, cerrajería, albañilería, vidriería u otros, para que repare el defecto en la Vivienda asegurada. Esta cobertura solo operará en caso de emergencia y únicamente para prevenir accidentes que atenten contra la seguridad de la Vivienda asegurada o sus ocupantes como, por ejemplo:

- 
1. Derrames de agua ocurridos en las instalaciones de la Vivienda asegurada, tanto en alimentadores como en drenajes que puedan provocar manchas permanentes en pared y/o techos o que puedan causar daños graves permanentes a pisos, alfombras y al mobiliario de la Vivienda asegurada.
  2. Fuga de gas en la instalación de la Vivienda asegurada que no pueda ser controlada por una llave de paso.
  3. Cortocircuito ocurrido en las instalaciones de la Vivienda asegurada y que como consecuencia pudiera provocar un incendio en la misma.
  4. Descomposturas que impidan el cierre de puertas y/o ventanas que den a la calle.
  5. Rotura de vidrios que den a la calle.
  6. Olvido u omisión de las llaves, que facilite el acceso a la Vivienda asegurada.

Se cubren cuatro eventos por año con un límite del monto equivalente a 20 UMAs diarias por evento. Si el servicio de emergencia rebasa el límite, la diferencia correrá a cargo del Beneficiario.

En caso de que la Compañía de Asistencia no designe un prestador de servicio y considerando que se trata de una emergencia, el Asegurado podrá realizar inmediatamente la contratación del prestador de servicios requerido, a fin de limitar y/o evitar y/o controlar la situación de emergencia. En cuyo caso, el Beneficiario podrá solicitar el reembolso de los gastos efectuados hasta por el límite y eventos antes mencionados.

**b) Enlace con proveedores para el mantenimiento de la Vivienda**

Asolicitud del Beneficiario y a cargo del mismo, la Compañía de Asistencia lo enlazará telefónicamente con un prestador de servicio especialista ya sea en plomería, cerrajería, albañilería, vidriería y otros. Todos los honorarios y gastos generados por los servicios prestados de dichos proveedores correrán a cargo del Beneficiario a precios preferenciales.

**2. Protección de Documentos y Patrimonio en Caso de Robo**

Este servicio de asistencia comprende:

**a) Asesoría Legal telefónica para la recuperación de documentos y bienes personales perdidos o robados**

En caso de robo o extravío de documentos o bienes, la Compañía de Asistencia brindará asesoría legal telefónica al Beneficiario para cualquier trámite ante las autoridades con la finalidad de hacer las denuncias por robo o declaraciones en caso de extravío a fin de proteger su patrimonio.

**b) Referencia y Envío de Abogado**

La Compañía de Asistencia brindará a solicitud del Beneficiario la referencia de un abogado, cuyos honorarios y gastos generados por dicho profesional correrán a cargo del Beneficiario, con el fin de apoyarlo en temas de protección de documentos y protección del patrimonio en caso de robo. origen en la ciudad de residencia, a fin de acudir a su lado. Este servicio cubre un evento al año.

**3. Obligaciones Particulares del Beneficiario de servicios de Asistencia**

**Solicitud de Asistencia**

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario o su Representante deberá llamar a la Compañía facilitando los datos siguientes:

- a) Nombre y número de Póliza de seguro
- b) Describirá el problema y el tipo de ayuda que precisa
- c) Indicará el lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde la Compañía de asistencia podrá contactar con el Beneficiario o su representante, así como todos los datos que el gestor le solicite para localizarlo.

Los equipos de Servicios de asistencia en caso de ser necesario, tendrán libre acceso a la residencia, a los Beneficiarios y a sus historias clínicas para conocer su situación. Si tal acceso le es negado, por causas imputables al Beneficiario o restricción legal, la Compañía de Asistencia no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios.

---

### **Imposibilidad de Notificación a Servicios de Asistencia**

Los servicios mencionados configuran la obligación a cargo de la Compañía de Asistencia y, solo en casos de urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitarlos en los términos descritos o de la Compañía de Asistencia para prestarlos en el momento requerido, aquel podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios; en tal supuesto, la Compañía de Asistencia, de acuerdo con lo que se define a continuación, deberá rembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado hasta el límite de cada servicio, siempre y cuando los costos correspondan con los valores de mercado de los servicios contratados.

Para que la Compañía de Asistencia pueda rembolsar la cantidad erogada, el Beneficiario deberá presentar un comprobante el cual deberá describir el servicio proporcionado por el tercero prestador.

### **Uso de ambulancia terrestre sin previa notificación**

En caso de que requiera la utilización urgente de una ambulancia terrestre sin previa notificación a la compañía de asistencia, el Beneficiario o su representante deberán contactar con esta a más tardar dentro de los primeros 15 días naturales posteriores al suceso, salvo casos de Fuerza Mayor. A falta de dicha notificación, la compañía de asistencia considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos.

## **15. Exclusiones de los Servicios de Asistencia**

- 1) Las situaciones de asistencia en viajes ocurridas durante viajes o vacaciones en el país y el extranjero realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera.**
- 2) La asistencia en viajes en el país y el extranjero cuando el viaje tenga una duración mayor a 60 días.**
- 3) A excepción de lo dispuesto en el inciso imposibilidad de notificación a la Compañía de Asistencia, los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por los servicios de asistencia que hayan gestionado, contratado y pagado por su cuenta.**
- 4) También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia de:**
  - a. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, Terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de Fuerza Mayor.**
  - b. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.**
  - c. Enfermedades, accidentes o averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como Inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, mas no limitativa.**
  - d. Autolesiones o participación del Beneficiario en actos criminales.**
  - e. La práctica profesional de deportes, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.**
  - f. Para la asistencia en viajes menores a 60 días, cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente, la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad; así como cualquier enfermedad padecida, diagnosticada o conocida por el Beneficiario y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida antes de iniciar cualquier viaje en el país o el extranjero y/o cualquier agravación de riesgo.**

- 
- g. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
  - h. La muerte o lesiones originadas, o con origen en actos realizados por el Beneficiario con dolo o mala fe.
  - i. Las situaciones de Asistencia que generen un lucro para el Asegurado y/o Beneficiario.

### **III. Condiciones Generales Aplicables a Todas las Secciones**

---

#### **Exclusiones Generales**

En ningún caso la Compañía será responsable por pérdidas o daños a consecuencia de:

- a) Defectos o daños preexistentes al inicio de vigencia de la Póliza.
- b) Destrucción de los bienes por actos de autoridad legalmente reconocida, con motivo de sus funciones.
- c) Pérdidas o daño a consecuencia de la participación del Asegurado en riñas, combates o actos criminales.
- d) Pérdidas o daño a consecuencia de guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de Fuerza Mayor.
- e) Desgaste o deterioro paulatino como consecuencia directa del funcionamiento prolongado o deterioro gradual, del uso o del funcionamiento normal, desgaste, cavitaciones, erosiones, corrosiones, herrumbres, agrietamientos o incrustaciones.
- f) Interrupción o fallas del suministro de corriente eléctrica de la red pública, con excepción de la cobertura de Equipo Electrónico y Electrodoméstico de gas o de agua.
- g) Pérdida, saqueo o desaparición de bienes que se realicen durante o después de la realización de cualquier Siniestro.
- h) Actos intencionales del Asegurado o de sus dependientes, civil o económicamente.
- i) Expropiación, requisición, secuestro o decomiso, embargo, incautación o detención de los bienes por autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones.
- j) Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva, aunque esta haya sido causada por terremoto y/o erupción volcánica.
- k) Daños causados por humedad o por filtración de aguas subterráneas o freáticas.
- l) Daños causados por vibraciones o movimientos naturales del suelo como hundimientos, desplazamiento y asentamientos normales no repentinos.
- m) Destinar el inmueble para otro fin distinto del consignado en la Carátula de la póliza.
- n) Pérdidas o daños causados por deficiencia en la construcción o en el diseño de los bienes asegurados, así como por falta de mantenimiento.
- o) Gastos por mantenimiento y los ocasionados por mejoras y/o adaptaciones.
- p) Se excluye la pérdida y/o daño y/o costos y/o gastos que surjan de la filtración y/o contaminación.

- 
- q) Pérdida de, alteración o daño o a una reducción en la funcionalidad, disponibilidad u operación de un sistema de cómputo, hardware, programas, software, datos, depositario de información, microchip, circuito integrado o dispositivo similar en un equipo de cómputo o que no sea de cómputo.
- r) Siempre que se utilicen los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye. La existencia de los estos riesgos se determina por las circunstancias y modalidades definidas contractualmente a continuación, no depende de la calificación o determinación que respecto de los hechos realicen las autoridades civiles, políticas, penales o cualquier otra:

**Actos Antropogénicos:** acciones realizadas por una persona o personas que por sí mismas o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, mediante la utilización de sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas o similares; material radioactivo o instrumentos que emitan radiaciones; explosivos o armas de fuego, o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento en contra de las personas, las cosas o servicios públicos, que produzcan alarma, temor o pánico generalizado en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad de derecho o de hecho para que tome una determinación.

**Terrorismo:** acto o serie de actos que incluyen el uso de la fuerza o violencia, de una persona o grupos de personas, ya sea actuando solas o en nombre de o en conexión con una organización u organizaciones, cometidos por motivos económicos, políticos, religiosos o ideológicos, incluida la intención de influenciar a cualquier gobierno de derecho o de hecho y/o atemorizar a la sociedad por dichos motivos.

Para los riesgos anteriores, se excluye la pérdida material y consecencial, a:

- La Vivienda especificada(s) en la Póliza, incluyendo las instalaciones para los servicios de agua, saneamiento, alumbrado y demás aditamentos fijos.
  - Los contenidos.
  - Honorarios de arquitectos, peritos, ingenieros consultores y otros profesionales que intervengan en la reinstalación o reparación de la propiedad asegurada después de la pérdida o del daño.
  - La Remoción de Escombros y aquellos daños, gastos o pérdidas sufridas a consecuencia de la paralización o entorpecimiento de las actividades del Asegurado, siempre que dicha paralización o entorpecimiento resulte de la realización de los riesgos antes mencionados como excluidos.
- s) Cualquier gasto adicional derivado de la necesidad o deseo del Asegurado, de construir o reponer los bienes dañados en lugar distinto del que ocupaba al ocurrir el siniestro.
- t) Cualquier gasto adicional en exceso del valor de reposición motivado por leyes o reglamentos, que regulen la construcción, reconstrucción, reparación o reposición de los bienes dañados.
-

---

## **Fraude, Dolo, Mala Fe o Culpa Grave**

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas si el Asegurado, el beneficiario, los causahabientes, representantes o apoderados de cualquiera de ellos:

- a) Omiten el aviso inmediato del siniestro con la intención de impedir que se comprueben oportunamente las circunstancias que le dieron origen.
- b) Si se demuestra que el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones o no proporcionan oportunamente la información que la Compañía solicite sobre hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.
- c) Si en el siniestro o en la reclamación hubiera Dolo o Mala Fe del Asegurado, sus respectivos causahabientes o apoderados.

## **Agravación del Riesgo**

Habiendo sido fijada la prima de acuerdo con las características del riesgo que constan en esta Póliza, el Asegurado deberá comunicar por escrito a la Compañía cualquier circunstancia que durante la vigencia de este seguro provoque una agravación esencial del riesgo cubierto, dentro de las 24 horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias.

**Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca hechos o actos que agravan esencialmente el riesgo y estos influyen en la realización del siniestro o sobre la extensión de las prestaciones de la Compañía, las obligaciones de esta última terminarán de pleno derecho.**

La sanción anterior no aplicará cuando el incumplimiento en el aviso no tenga influencia sobre el Siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

La Compañía notificará por escrito al Asegurado si es su decisión rescindir la cobertura en cuyo caso su responsabilidad terminará 15 días después de dicha notificación. Durante este periodo se excluye cualquier reclamación derivada de la agravación del riesgo.

## **Omissiones o Inexactas Declaraciones**

El Contratante y el Asegurado están obligados a declarar por escrito a la Compañía, de acuerdo con los cuestionarios relativos, todos los hechos necesarios para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tal como las conozcan o deban conocer en el momento de la celebración del contrato.

La omisión o declaración inexacta de tales hechos facultará a la Compañía para considerar rescindido de pleno derecho el Contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.

## **Restricción de Cobertura**

La Compañía no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ninguna reclamación o el pago de algún beneficio derivado de esta Póliza, cuando ello implique a la Compañía alguna sanción, prohibición o restricción de tipo económico o legal, establecida en resoluciones emitidas por las Naciones Unidas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido o Estados Unidos de América, o bien, por encontrarse en listas o resoluciones restrictivas, emitidas por organismos internacionales.

## **Limite Territorial**

Esta póliza ha sido contratada conforme a las Leyes Mexicanas y para cubrir daños que ocurran dentro del territorio nacional.

## **Principio y Terminación de Vigencia**

La vigencia de esta Póliza inicia a las 12:00 horas y finaliza a las 12:00 horas de las fechas indicadas en la Carátula de Póliza para su vigencia.

---

---

## Moneda

Todos los valores de esta Póliza incluyendo las sumas aseguradas y primas estarán denominadas en la moneda especificada en la Carátula de Póliza. Sin embargo, todos los pagos convenidos que se deriven de esta se efectuarán en moneda nacional conforme al artículo 8 de la Ley Monetaria, a la fecha de pago.

## Prima y Obligaciones de Pago

La prima vence en el momento de la celebración de la Póliza y de los convenios posteriores que afecten la Póliza y den lugar a la obligación del pago de primas adicionales. El Contratante o Asegurado dispondrán de 30 días naturales para efectuar el pago de la prima o fracción de esta. Si el Asegurado opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración no inferiores a un mes. La prima vencerá al inicio de cada período pactado y se aplicará la tasa de financiamiento por pago fraccionado correspondiente. En caso de falta de pago de prima dentro del plazo mencionado, conforme a la forma de pago elegida por el Contratante o Asegurado, los efectos del Contrato de Seguro cesarán de manera automática a las doce horas del último día del plazo; lo anterior de conformidad con los artículos 37, 38 y 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro (LSCS).

Las Primas convenidas deberán pagarse mediante depósitos bancarios, a través de transferencias electrónicas de fondos a favor de AXA Seguros, S.A. de C.V. o mediante domiciliación bancaria con cargo a cuentas de cheque, tarjetas de débito o crédito de instituciones bancarias o departamentales con las que la Compañía tenga convenio establecido, los comprobantes de dichas operaciones o los estados de cuenta en donde aparezca el cargo servirán como prueba del pago de la Prima por lo que han de conservarse para futuras referencias y aclaraciones.

En caso de Siniestro y siempre que haya primas pendientes de vencimiento para el caso de pago fraccionado, la Compañía deducirá de la indemnización debida el total de la prima pendiente de pago, o las fracciones de esta no liquidadas hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período del seguro contratado. En caso de que el pago de primas se realice mediante cargo a cuenta y/o tarjeta (de débito o crédito), el estado de cuenta bancario respectivo acreditará el pago realizado, salvo prueba en contrario. En caso de que dicho cargo no pueda realizarse por causas no imputables a la Compañía, el seguro cesará en sus efectos una vez transcurrido el periodo de gracia.

## Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques o Tarjetas de Débito o Crédito

El Contratante que haya adquirido un seguro de manera voluntaria bajo el esquema de cobro Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques, Tarjeta de Débito o Crédito, tiene la obligación de vigilar que en sus estados de cuenta se haya realizado el cargo de la Prima del seguro contratado dentro de los 30 días naturales siguientes al inicio de la vigencia. En caso de que no aparezca dicho cargo, deberá recurrir de inmediato a su intermediario de seguros o llamar directamente a nuestro centro de atención al número telefónico que aparece en la Carátula de Póliza para reportarlo. Si dentro de 30 días naturales posteriores al inicio de vigencia de la Póliza no se ha realizado la primera retención o cargo, cesarán automáticamente los efectos del Contrato, de acuerdo con la cláusula relativa a la Prima del seguro descrita en estas Condiciones Generales de la Póliza.

Si después de aparecer el primer cargo en el estado de cuenta, estos se interrumpen por más de 30 días naturales, cualquiera que sea la causa imputable al Asegurado, el contrato cesará en sus efectos por falta de pago de prima.

Los cargos podrán ser suspendidos en los siguientes casos:

- Por cancelación del Contrato de Seguro, con instrucción escrita del Contratante. Esta cancelación surtirá efecto a partir de la fecha en que sea recibida por la Compañía, en el entendido de que tratándose de pago de primas a través de la Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques o Tarjetas de Débito o Crédito por el desfasamiento del cargo mensual puede proceder el cobro de uno o más periodos de prima sin que los mismos excedan del pago de la prima devengada a la fecha de

- terminación anticipada del Contrato o cancelación del mismo.
- Cancelación del instrumento bancario no notificado a la Compañía.
- Reposición(es) de tarjeta(s) de débito o crédito no notificada(s) a la Compañía con diferente número de cuenta o tarjeta.
- Por rechazo bancario, imputable al Asegurado.
- Falta de fondos o crédito.

Cualquier otra causa imputable al Asegurado que impida el cargo respectivo.

### **Terminación Anticipada del Contrato de Seguro**

No obstante, la vigencia de la Póliza las partes convienen en que esta podrá darse por terminada anticipadamente mediante notificación por escrito.

El Contratante podrá solicitarla mediante escrito ante la Unidad Especializada de Atención a Clientes. También lo puede hacer llamando al teléfono indicado en la Carátula de la Póliza o por nuestra aplicación electrónica. La identidad y verificación de la autenticidad se podrá realizar, entre otros, a través de login y password, generación de contraseñas dinámicas (token) o dispositivos biométricos (detalles del uso de estos mecanismos están disponibles en: <https://axa.mx/anexos/politicas-deuso>). Recibida la solicitud se entregará un folio de cancelación y procederá la devolución de la prima, es caso de existir alguna cantidad a devolver, como a continuación se señala:

Cuando el Asegurado y/o Contratante lo dé por terminado, la Compañía tendrá derecho a la parte de la Prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor, de acuerdo con la siguiente tabla (forma de pago anual):

Tabla para Seguro a Corto Plazo

Periodo	Porcentaje de Prima Anual
Hasta 10 días	10%
Hasta 1 mes	20%
Hasta 1 ½ meses	25%
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%
Hasta 12 meses	100%

Para formas de pago trimestral y semestral las devoluciones se harán a prorrata.

Cuando la Compañía lo dé por terminado, lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días naturales de la fecha de notificación. La Compañía



---

devolverá la Prima proporcional al tiempo no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

En caso de que durante la vigencia de la Póliza se haya presentado algún Siniestro por virtud del cual exista un remanente de suma asegurada, el Asegurado pagará a la Compañía la Prima que en su caso esté pendiente de pago para completar el periodo contratado.

### **Renovación Automática del Contrato de Seguro**

Con el fin de no dejar desprotegido al Asegurado, la Compañía renovará anualmente y en forma automática la Póliza; aplicando en su caso el ajuste de prima correspondiente a las tarifas registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) a la fecha renovación de la Póliza. Previo a la renovación, la Compañía notificará al Asegurado, a través del medio elegido para el envío de la documentación contractual, los nuevos términos y condiciones.

Será obligación del Asegurado informar a la Compañía cualquier actualización correspondiente a valores de los bienes asegurados, así como de las ampliaciones y/o modificaciones a dichos bienes. La renovación no implica que el seguro se prorrogue en cuanto a su vigencia.

Sin embargo, la Póliza podrá ser cancelada en cualquier momento. Para evitar cualquier cargo de prima por renovación el Asegurado deberá solicitar la no renovación de la Póliza por escrito a la Compañía, antes de los 30 días previos al nuevo inicio de la nueva vigencia.

Cuando exista Terminación Anticipada de la Póliza, no operará la Renovación Automática del Contrato de Seguro a que se refiere esta cláusula.

### **Beneficios del Asegurado**

Si durante la vigencia de la Póliza se registran extensiones o nuevas coberturas en las condiciones generales de contratos del mismo género, el Asegurado tendrá derecho de solicitar que se apliquen en su beneficio; si estas traen como consecuencia que la Compañía otorgue prestaciones más elevadas, el Asegurado estará obligado a cubrir el equivalente de Prima que corresponda y el beneficio será aplicable a partir de la fecha en que fue solicitado.

### **Revelación de Comisiones**

Durante la vigencia de la póliza, el Asegurado podrá solicitar por escrito a la institución 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 diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

El agente o intermediario de seguros carece de facultades para: i) aceptar o suscribir riesgos y, ii) modificar las condiciones generales, en nombre de la Compañía.

### **Disposiciones en Caso de Siniestro**

#### A) Procedimiento en caso de Siniestro

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

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

---

Si el Asegurado con objeto de salvaguardarlos de pérdidas o daños traslada los bienes asegurados a cualquier inmueble, propiedad o predio no mencionado en la Póliza, para que continúen cubiertos en la nueva ubicación, lo deberá notificar a la Compañía por escrito dentro de los cinco días hábiles siguientes.

2. 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, durante los 5 días siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, debiendo darse 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 él mismo.

3. Derechos de la Compañía

La Compañía podrá optar por sustituir o reparar los bienes dañados a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor que corresponda de los mismos en la fecha del Siniestro y sin exceder de la suma asegurada en vigor.

B) Documentos, datos e informes a entregar a la Compañía en caso de Siniestro

1. Para todas las secciones de esta Póliza, el Asegurado estará obligado a comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos asuntos 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 causas y circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, y el Asegurado entregará a la Compañía los documentos y datos siguientes:

- a) Una relación de los daños causados por el Siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el monto de la pérdida o daño correspondiente, teniendo en cuenta el valor de dichos bienes en el momento del Siniestro.
- b) Notas de compraventa, remisión, facturas, certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
- c) Todos los datos relacionados con las circunstancias en las que se produjo el Siniestro y copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiese intervenido en la investigación.

C) Para la cobertura de Responsabilidad Civil Familiar

Disposiciones en caso de Siniestro:

1. Aviso de Reclamación

El Asegurado se obliga a comunicar a la Compañía, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él o sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieran entregado. La Compañía se obliga a comunicarle, de inmediato y por escrito, que no asume la dirección del proceso de defensa leal, si esta fuere su decisión. En tal supuesto la Compañía dará al Asegurado un anticipo, hasta por la cantidad que se obligará a pagar por este concepto, para que cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida.

Si no realiza dicha comunicación en la forma prevista, se entenderá que la Compañía ha asumido la dirección de los procesos de defensa legal seguidos contra el Asegurado y este deberá cooperar con ella, en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

- 
2. Cooperación y asistencia del Asegurado con respecto a la Compañía  
El Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar los datos y pruebas necesarias, que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa.
- 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 los 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 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.

3. Reclamaciones y demandas

La Compañía quedará 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, realizado sin consentimiento de esta.

La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

4. Beneficiarios del Asegurado

El presente contrato de seguro atribuye, en su caso, el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, que se considera como un beneficiario, desde el momento del Siniestro.

5. Reembolso

Si el tercero es indemnizado en todo o en parte por el Asegurado, este será reembolsado proporcionalmente por la Compañía de acuerdo con el análisis jurídico y con el límite de responsabilidad consignado en la carátula de la Póliza.

## Aplicación de Deducible y Coaseguro

En cada reclamación por daños al amparo de esta Póliza se aplicará el Deducible y Coaseguro que se indica en la Póliza, salvo que expresamente se señale un porcentaje o cantidad distinta en estas Condiciones, en cuyo caso prevalecerá este. El Deducible se expresa en porcentaje y se calculará sobre la Suma Asegurada estipulada en la relación de ubicaciones de la Póliza. El Coaseguro se calcula con respecto a la pérdida indemnizable, una vez determinada la proporción indemnizable. **Se aplicará primero el Deducible y posteriormente el Coaseguro correspondiente sobre la pérdida a indemnizar.**

Si la Póliza comprende dos o más incisos o cubre bajo cualquier inciso dos o más edificios, construcciones o sus contenidos de la misma Vivienda, el Deducible se aplicará separadamente con respecto a cada inciso y en su caso con respecto a cada edificio, construcción o sus contenidos.

Para las coberturas de Responsabilidad Civil Familiar y Responsabilidad Civil Arrendatario, la Compañía responderá por los daños ocasionados a los Terceros, sin condicionar el pago previo de Deducible o Coaseguro.

## Proporción Indemnizable

---

La suma asegurada fijada no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes asegurados, únicamente representa la base para limitar la responsabilidad máxima de la Compañía.

Si en el momento de ocurrir un Siniestro, los bienes asegurados tienen en conjunto un valor superior a la Suma Asegurada, la Compañía solamente responderá de manera proporcional al daño sufrido. Dicha proporción se obtendrá de dividir la Suma Asegurada entre el Valor de Reposición o Valor Real, de acuerdo con la cobertura afectada.

Si la Póliza comprende varios incisos, la presente condición será aplicable a cada uno de ellos por separado.

### **Medidas que Puede Tomar la Compañía en Caso de Siniestro**

En todo caso de Siniestro, que destruya o perjudique los bienes o, mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, la Compañía podrá:

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

### **Lugar y Pago de la Indemnización**

Salvo pacto en contrario la Compañía hará el pago de la indemnización en el lugar y forma que señale, en el curso de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que las partes hayan firmado el convenio de ajuste, previo a haber recibido todos los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

La Compañía descontará el Deducible establecido en la Carátula de Póliza y el Coaseguro, si este aplica, así como el valor de salvamento en caso de que el Asegurado se quedara con él.

La responsabilidad máxima de la Compañía durante el periodo de vigencia de la Póliza no excederá en total la suma asegurada que corresponda a la cobertura afectada.

### **Suma Asegurada**

La indemnización procedente al amparo de esta Póliza se realizará de conformidad a lo indicado en cada cobertura. Las sumas aseguradas establecidas en la Carátula de la Póliza no son prueba del valor ni de la existencia de los bienes asegurados, constituyen únicamente la responsabilidad máxima de la Compañía en caso de Siniestro procedente.

La Compañía indemnizará al Asegurado por los riesgos descritos en la Póliza con límite en la suma asegurada estipulada en la Carátula de Póliza. Toda indemnización que la Compañía pague por concepto de Siniestro reducirá en igual cantidad la suma asegurada. La indemnización de Siniestros subsecuentes será pagada hasta el límite de suma asegurada restante.

### **Indemnización por Mora**

En caso de que 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 cumpla con la obligación de para la indemnización dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que los haya recibido, se obliga a pagar al Asegurado un interés moratorio de acuerdo con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros Fianzas (LISF), durante el lapso de mora.

### **Competencia**

En todos los casos serán aplicables las disposiciones de las leyes mexicanas para la interpretación y cumplimiento de la presente Póliza.

---

En caso de que el Asegurado se inconforme por cualquiera de los servicios previstos en esta Póliza, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros (LPDUSF), podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que acontezca el hecho que les dio origen o, en su caso, a partir de la negativa de la Compañía a satisfacer las pretensiones del Asegurado, en los términos previstos por los artículos 63, 65 y 68 de la LPDUSF.

A elección del Asegurado, las reclamaciones podrán presentarse por escrito o por cualquier otro medio en las oficinas centrales de la Condusef o en cualquier delegación de esta que se encuentre más próxima al domicilio del Asegurado en la Unidad Especializada de la Compañía.

Será prerrogativa del Asegurado acudir ante las instancias administrativas previstas por la LPDUSF o ante los tribunales competentes. En caso de que cualquiera de las partes del Contrato de Seguro decida no someterse al arbitraje de la Condusef o de quien esta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante o de la Compañía para que los hagan valer, a elección del reclamante, ante los tribunales competentes ubicados en el domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Condusef.

#### **Datos de contacto**

##### **Unidad Especializada de Atención (UNE):**

Teléfonos:

Desde cualquier lugar de la República mexicana: 800 737 76 63 (opción 1).

En la Ciudad de México: 555169 2746 (opción 1).

Dirección: Félix Cuevas 366, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México

E- mail: [axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx)

Condusef: Av. Insurgentes Sur #762, col. Del Valle, Cd. de México, C.P 03100, tel. 55 5340 0999 y 999 8080, <http://www.gob.mx/condusef>, [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

#### **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, por escrito, de común acuerdo entre ambas partes.

Si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito se designará a dos, uno por cada parte, lo cual se hará en un plazo de 10 días contados a partir de la fecha en que una de ellas hubiere sido requerida por la otra por escrito para que lo hiciera. Antes de empezar sus labores, los dos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negara a nombrar su perito o simplemente no lo hiciera 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, del perito tercero, o de ambos si así fuese necesario.

Los peritos practicarán el peritaje de manera conjunta o separada, con asistencia o no de las partes, según lo estimen conveniente.

Los peritos presentarán su dictamen, salvo pacto en contrario, dentro de un plazo de 30 días hábiles después de haber sido nombrados. Si están de acuerdo con el dictamen, lo extenderán en un mismo escrito firmado por los dos. Si no lo estuvieran, formularán su dictamen en escritos por separado.

---

Los honorarios de cada perito serán pagados por la parte que lo nombró y los del tercero por ambas partes.

El nombramiento de los peritos motivo de la resolución del caso del Siniestro interrumpirá la prescripción de las acciones que se deriven del Contrato de Seguro.

El peritaje a que esta cláusula se refiere no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, solo establece el mecanismo para determinar las causas que dieron lugar al Siniestro, su procedencia en cuanto a coberturas y la valorización del daño que de manera eventual estuviera obligada la Compañía a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones que correspondan.

Será aplicable el Código Federal de Procedimientos Civiles para todo lo relativo al nombramiento y designación de peritos, en cuanto no se contraponga a lo aquí establecido.

### **Subrogación de Derechos**

Una vez pagada la indemnización correspondiente la Compañía se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del Siniestro. Si la Compañía lo solicita a costa de estas 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 fue indemnizado solo en parte, el Asegurado y la Compañía concurrirán hacer vales sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el Asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

### **Otros Seguros**

El Asegurado tiene obligación de dar aviso por escrito a la Compañía, cuando tenga conocimiento de la existencia de otro u otros seguros que se hayan contratado antes o durante la vigencia de esta Póliza cubriendo los mismos bienes, contra los mismos riesgos, indicando además el nombre de las compañías aseguradoras y las sumas aseguradas.

Los contratos de seguro, de que trata esta cláusula, celebrados de buena fe en la misma o diferente fecha por una suma total superior al valor del interés asegurado, serán válidos y obligarán a cada una de las compañías aseguradoras en forma proporcional a las sumas respectivamente aseguradas, hasta el valor íntegro del daño sufrido y dentro de los límites de las sumas que hayan asegurado.

En caso de que la Compañía pague el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de la suma asegurada, podrá repetir contra las demás aseguradoras en proporción de las sumas respectivamente aseguradas.

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

### **Prescripción**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en los términos del artículo 81, 82 y 84 la LSCS.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada de la Compañía suspenderá la prescripción

---

---

de las acciones a que pudieren dar lugar. Asimismo, las reclamaciones presentadas ante la Condusef interrumpirán la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 50 Bis y 66 de la LPDUSF.

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

La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual consistente en Póliza, Condiciones Generales, endosos y demás documentación contractual dentro de los 30 días naturales siguientes a la contratación del seguro, a través de correo electrónico en la dirección de electrónica proporcionada por el Contratante al momento de la contratación o a través del medio elegido. En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente. En caso de que el Contratante requiera un duplicado de sus Condiciones Generales podrá descargarlas en internet en el portal [axa.mx](http://axa.mx), o bien, deberá llamar al número teléfono indicado en la Carátula de Póliza, en cuyo caso la Compañía podrá entregar la documentación contractual, por alguno de los siguientes medios:

- Por correo certificado, en el domicilio registrado al momento de la contratación del seguro,
- Acudiendo el Asegurado a cualquiera de las sucursales de la Compañía,
- Por correo electrónico indicado en el momento de la contratación.

### **Contratación por Medios Electrónicos (Vía Telefónica e Internet) y Personas Morales, No Agente de Seguros**

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 102, 103 y 214 de la LISF y el Capítulo 4.10 y 33 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, emitida por la CNSF, la Compañía y el Contratante convienen en utilizar para la contratación del presente seguro los Medios electrónicos (vía telefónica e internet) y Personas Morales, no agente de seguros, que cuentan con mecanismos de identificación y seguridad necesarios para emitir el seguro solicitado, conforme a lo siguiente.

1. El Contratante obtendrá del interlocutor o la página de internet la información general del seguro, incluyendo el nombre comercial del producto, datos de identificación y operación del seguro, así como sus características esenciales.
2. El Contratante obtendrá una cotización del producto y para la contratación deberá:
  - Vía telefónica: responder en forma afirmativa la pregunta sobre su interés en obtener la Póliza ofertado y proporcionar la información necesaria para la celebración del Contrato de Seguro.
  - Internet: ingresar en los campos que para tal efecto aparezcan en la página electrónica de la Compañía, sus datos personales, los datos del Asegurado, así como, la información necesaria para la celebración del Contrato de Seguro.

En todos los casos deberá proporcionar los datos de su tarjeta de débito, crédito o cuenta de cheques con la que efectuará el pago de la prima y su dirección de correo electrónico.

Para identificación y autenticación, el Contratante y la Compañía convienen en utilizar los medios proporcionados y relativos a la plataforma de pago o transferencia de la institución bancaria designada por el Contratante como medio de pago de la Prima. El uso de los medios de autenticación antes mencionados es 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.

3. La Compañía hará saber al Contratante de manera fehaciente y a través del mismo medio su aceptación a cubrir el riesgo. En caso de aceptación del riesgo propuesto, la Compañía proporcionará al Contratante el número de folio de confirmación que corresponda a la solicitud de contratación, el cual servirá como medio de prueba en caso de que se requiera efectuar alguna aclaración.

- 
4. La Compañía realizará una pregunta precisa sobre la intención del Contratante de renovar en forma automática la Póliza.
  5. Adicional a lo establecido en la Cláusula Entrega de la Documentación Contractual, la Compañía proporcionará la dirección de la página de internet donde el Contratante podrá consultar un ejemplar digital de las presentes condiciones generales, así como los datos de contacto para la atención de Siniestros y los datos de contacto de la Unidad Especializada Atención a Clientes.
  6. En caso de que el Contratante desee solicitar la terminación anticipada de su Póliza, podrá hacerlo al teléfono indicado en la Carátula de Póliza en donde se le indicará el procedimiento a seguir y proporcionará un número de folio de cancelación. También podrá realizarlo mediante escrito libre presentado directamente en la Unidad Especializada Atención a Clientes. Una vez recibida la solicitud de cancelación, la Compañía procederá a terminar anticipadamente el Contrato de Seguro.

Al realizar la contratación de este seguro por Medios electrónicos, el Contratante acepta y reconoce su responsabilidad sobre las respuestas y datos que proporcione a la Compañía.

La Compañía no se hace responsable por información errónea o incompleta proporcionada por el Contratante o Asegurado.

Los soportes materiales a través de los cuales se haga constar el procedimiento de solicitud y aceptación del seguro, tales como grabaciones en medios magnéticos y archivos electrónicos, se considerarán, para todos los efectos legales, como medios idóneos de prueba para demostrar la existencia del Seguro, así como los hechos que condicionen los términos del mismo.

La Compañía, garantiza la protección y confidencialidad de los datos proporcionados por el Contratante, a través de la llamada telefónica o de los que sean proporcionados directamente al Prestador de Servicios, para la celebración del Contrato de Seguro. Asimismo, la Compañía manifiesta que únicamente podrá dar a conocer los datos de identificación del Contratante a la institución bancaria que maneje la tarjeta de débito, crédito o cuenta de cheques proporcionada por el Contratante para el pago de la prima del Seguro.

En caso de que la persona que efectúe la solicitud no sea el Asegurado, el Asegurado acepta como suyas todas las declaraciones y manifestaciones efectuadas a la Compañía por quien realizó la solicitud.

## **Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 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.

### **Comunicaciones**

Cualquier notificación que el Asegurado requiera efectuar en relación con la presente Póliza deberá presentarse por escrito en el domicilio de la Compañía, señalado en la Carátula o Certificado, o a través de cualquier medio de comunicación autorizado por la misma.

El Asegurado debe notificar a la Compañía cualquier cambio de domicilio efectuado durante la vigencia de la Póliza.

Las notificaciones que la Compañía haga al Asegurado surtirán sus efectos siempre que se dirijan al domicilio mencionado en la Póliza o en el endoso correspondiente, en caso de modificación.



---

## IV. Compendio de Artículos Citados

---

### Ley Sobre el Contrato de Seguro

Artículo 37.- En los seguros de vida, en los de accidentes y enfermedades, así como en los de daños, la prima podrá ser fraccionada en parcialidades que correspondan a períodos de igual duración. Si el asegurado optare por cubrir la prima en parcialidades, cada una de estas vencerá al comienzo del período que comprenda.

Artículo 38.- En caso de que se convenga el pago de la prima en forma fraccionada, cada uno de los períodos deberá ser de igual duración.

Artículo 40.- 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.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que hace referencia el artículo 150 Bis de esta Ley.

Artículo 81.- Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán:

- I.- En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida.
- II.- En dos años, en los demás casos.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.

Artículo 82.- El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

Artículo 84.- Además de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, esta se interrumpirá por el nombramiento de peritos con motivo de la realización del siniestro, y tratándose de la acción en pago de la prima, por el requerimiento de pago.

### Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

Artículo 276.- Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de estas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- 
- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
  - III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
  - IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
  - V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
  - VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque esta no sea líquida en ese momento.  
Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;
  - VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;
  - VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el

---

monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad. Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

- IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.

## Ley Monetaria

Artículo 8º.- La moneda extranjera no tendrá curso legal en la República, salvo en los casos en que la Ley expresamente determine otra cosa. Las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República para ser cumplidas en esta, se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se haga el pago.

Este tipo de cambio se determinará conforme a las disposiciones que para esos efectos expida el Banco de México en los términos de su Ley Orgánica.

Los pagos en moneda extranjera originados en situaciones o transferencias de fondos desde el exterior, que se lleven a cabo a través del Banco de México o de Instituciones de Crédito, deberán ser cumplidos entregando la moneda, objeto de dicha transferencia o situación. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que imponga el régimen de Control de Cambios en vigor.

Las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo, originadas en depósitos bancarios irregulares constituidos en moneda extranjera, se solventarán conforme a lo previsto en dicho párrafo, a menos que el deudor se haya obligado en forma expresa a efectuar el pago precisamente en moneda extranjera, en cuyo caso deberá entregar esta moneda. Esta última forma de pago solo podrá establecerse en los casos en que las autoridades bancarias competentes lo autoricen, mediante reglas de carácter general que deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación; ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que imponga el régimen de control de cambios en vigor.

## Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Artículo 50 Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

- I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;
- II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;

- 
- IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y
  - V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.

Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

- I. Nombre y domicilio del reclamante;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

Artículo 65.- Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario o, en caso de que se trate de reclamaciones por servicios no solicitados, a partir de que tuvo conocimiento del mismo.

La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en cualquiera de las Delegaciones o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda.

Artículo 66.- La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.

---

Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

- I. El procedimiento de conciliación solo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.
- I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
- II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;
- III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

- IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

- V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.
- VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

- VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

---

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso de que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a esta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes; la solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que esta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

- VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, este se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;
- IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y
- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, esta

---

se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

**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 seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 29 de noviembre de 2019, con el número PPAQ-S0048-0075-2019 / CONDUSEF-004028-03.**



**Llámanos sin costo**  
**800 900 1292**  
**axa.mx**



# Derechos Básicos del Asegurado Daños

Conoce los derechos que tienes como Contratante, Asegurado o Beneficiario.

## Al contratar tu seguro puedes:



Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro que se identifique contigo.



Conocer el importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.



Recibir la información completa acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, las formas de conservar y dar término a la cobertura y la vigencia de tu póliza.

## En caso de siniestro:



Debes recibir los **beneficios** contratados en tu póliza **por eventos** ocurridos **dentro del periodo de gracia**, aun si no has pagado la prima durante este periodo. Sujeto a las condiciones generales.



En los seguros de daños, toda indemnización que se te pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada. Puedes solicitar la **reinstalación de la suma asegurada**, previa aceptación de la aseguradora, en este caso debes pagar la prima correspondiente.



En caso de **retraso en el pago** de la suma asegurada, podrás recibir una **indemnización**, de acuerdo con la legislación vigente.



En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, **puedes presentar una reclamación** sin costo ante AXA por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE). 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.

En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y no se sometan las partes al arbitraje, podrás solicitar a dicha comisión un dictamen técnico.

## Si tienes alguna queja

**Comunícate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):**

**Teléfono:** 55 5169 2746 (opción 1) o 800 737 7663 (opción 1)

Félix Cuevas 366, piso 6, Col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, 03200, CDMX, México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA, en el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

**Escríbenos a:** [axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.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 8 de diciembre de 2017 con el número CGEN-S0048-0167-2017/CONDUSEF-G-00471-002.