

Seguro de daños materiales contenidos y responsabilidad civil 2026

AXA Seguros, S.A. de C.V. denominada en lo sucesivo la Compañía conviene con el Contratante en asegurar a favor de la persona indicada como Asegurado en la Póliza, contra los daños y/o pérdidas ocasionadas por los riesgos amparados en esta póliza y sobre los bienes expresa y limitativamente señalados como cubiertos; de acuerdo con las condiciones generales del producto.

Definiciones

Para efectos de esta Póliza se entenderá por:

1. Agravación Esencial del Riesgo

Cualquier hecho, acto u omisión importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la Compañía no hubiere celebrado el contrato o lo hubiere contratado en condiciones diversas de haber conocido dicha situación.

2. Asegurado

La persona designada en la Póliza sobre la que recaen los riesgos amparados en la Póliza.

3. Beneficiario

Es la persona física o moral que al momento de un Siniestro que amerite indemnización, según lo establecido en la Póliza, tiene derecho al pago correspondiente.

4. Caso Fortuito

Cualquier acontecimiento proveniente de la naturaleza y ajeno a la voluntad del hombre, de fuerza, magnitud o impacto tal que es imposible de resistir; tales como rayo, erupción volcánica, terremoto, caída de meteoritos, huracán, vientos tempestuosos, inundación, maremoto, tsunami u otros fenómenos de la naturaleza.

5. Compañía

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

6. Contratante

HSBC México, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC, quien se obliga al pago de las primas estipuladas con la Compañía.

7. Culpa Grave

Falta voluntaria o responsabilidad de una persona, omisión o acción que es la causa un suceso perjudicial.

8. Dolo

Es el conocimiento y voluntad de realizar un delito o un hecho punible. El dolo está integrado por dos elementos, un elemento cognitivo (conocimiento de realizar un hecho) y un elemento volitivo (voluntad de realizar un hecho).

9. Equipo Electrodoméstico

Cualquier aparato eléctrico o electrónico que utiliza energía eléctrica para realizar una función específica en el hogar.

10. Equipos Electrónicos

Aquellos en los que el valor de la parte electrónica represente más del 50% del valor total de la máquina o equipo. La parte electrónica corresponde a aquella 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.

11. Extorsión

La que ejerce alguien sin derecho y obliga a otro a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo; lo que representa un lucro para el primero o para un tercero y causa al Asegurado un Perjuicio patrimonial.

12. Fraude

Acto mediante el cual una persona, engañando a otra o aprovechándose del error en que se halla, obtiene ilícitamente alguna cosa o un lucro indebido.

13. Fuerza Mayor

Cualquier acontecimiento proveniente de un hecho del hombre, ajeno a la voluntad del Contratante o 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 de derecho que impide el cumplimiento de una obligación.

14. Juego

Cosas o piezas que se emplean en conjunto y que son de igual o similar clase y/o tamaño y/o calidad.

15. Mala Fe

Actuar con maldad y/o con la intención de ésta, estando consciente de ello.

16. Monto Mínimo de Reclamación

Es la cantidad de dinero mencionada en las Condiciones Generales, que en caso de siniestro debe rebasar cualquiera de las reclamaciones para ser indemnizable.

17. Par

Conjunto de dos cosas o piezas iguales.

18. Perjuicio

Privación de cualquier ganancia lícita que debiera haberse obtenido de no presentarse el siniestro.

19. Póliza/Contrato de Seguro

Documento prueba del seguro, conformado por las Condiciones Generales, en el cual se establecen los derechos y obligaciones de la Compañía y del Asegurado.

20. Prima

La cantidad en dinero que el Contratante deberá pagar a la Compañía para obtener los beneficios del seguro.

21. Siniestro

Eventualidad prevista en el Contrato de Seguro que da origen al pago de la indemnización.

22. Suma Asegurada

Es el límite máximo de responsabilidad a cargo de la Compañía para cada una de las coberturas contratadas, determinado desde el momento de contratación del seguro y especificado en la Póliza.

23. UMA

Valor diario de la Unidad de Medida y Actualización.

24. Valor de Reposición

Monto que se requiere para la construcción, reconstrucción, reparación y/o adquisición e instalación de los bienes dañados, por otros de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad a las que tenían al momento del siniestro; sin considerar reducción alguna por depreciación física, incluyendo gastos inherentes si los hubiere, el costo de fletes, derechos aduanales y gastos de montaje.

25. Valor Real

Valor del bien que se determina considerando el valor que tiene éste 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%.

26. Vivienda

Inmueble destinado a fines residenciales, ubicado dentro del límite territorial, del cual el Asegurado sea considerado como Propietario, Arrendatario, Condómino o Comodatario de éste; 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 ésta.

Condiciones Generales**Sección Daños materiales****Bienes cubiertos**

Los contenidos que se definen a continuación, hasta la cantidad de 30,000 pesos por evento y/o el total de eventos que pudieran ocurrir durante la vigencia de la Póliza por cada Asegurado.

a) Bienes que se encuentren dentro de la Vivienda asegurada cuyo domicilio consta en el estado de cuenta bancario del Asegurado, y que sean propios a la misma, siendo estos: el mobiliario, el equipo electrodoméstico y electrónico, los objetos de decoración, la ropa y objetos de uso personal. El sublímite para el equipo electrónico es de 7,000 pesos.

b) Artículos artísticos, deportivos o de cómputo, siendo estos: cuadros, tapetes, esculturas, gobelinos, artículos de cristal, vajillas, porcelanas, biombos, equipos fotográficos o de video, cinematográficos, de pesca o golf, instrumentos musicales o de precisión, antigüedades o artículos de difícil o imposible reposición, joyas, alhajas, relojes, armas, colecciones y objetos raros o de arte.

Bienes excluidos

En ningún caso la Compañía será responsable por pérdidas o daños que sufra cualquier bien no nombrado en el listado de Bienes Cubiertos.

Cobertura de Daño directo

Pérdida y/o daños materiales causados directamente por cualquier riesgo amparado en la póliza, siempre que este sea súbito, accidental o imprevisto y no se encuentre expresamente como excluido.

Riesgos Excluidos

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

- a. **Preexistencias al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado.**
- b. **Robo con o sin violencia, asalto o abuso de confianza, desaparición, hurto, ratería, saqueo o extravío.**
- c. **Secuestro o Extorsión.**
- d. **Deficiencias en la construcción o en su diseño.**
- e. **Falta de mantenimiento.**
- f. **Aguas subterráneas o freáticas que se filtren a través de la cimentación de los pisos o de los muros.**
- g. **Retroceso de agua en alcantarillado; falta, insuficiencia, obstrucciones, deficiencias, roturas o cualquier otra causa de los sistemas de drenaje ya sea del predio del Asegurado o no.**
- h. **Asentamiento, contracción, hundimientos, desplazamientos, derrumbes, deslaves, expansión o agrietamiento en los bienes asegurados.**
- i. **Destrucción, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de los bienes por actos de autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones.**
- j. **Contrabando o tráfico ilegal.**
- k. **Errores, deficiencias y/o defectos a los bienes en cualquier tipo de servicio como lo son: reparación, mantenimiento, limpieza, restauración, alteración, modificación, renovación, entre otros.**
- l. **Falla, carencia, escasez o reducción de abastecimiento de agua, gas, electricidad, fuerza motriz, calor, vapor, refrigeración, combustible o energía, suministrados por servicio público.**
- m. **Hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión del enemigo extranjero, guerra intestina, rebelión, insurrección, suspensión de garantías, o acontecimientos que originen esas situaciones de hecho o derecho.**
- n. **Humo o tizne que emane de chimeneas, aparatos industriales o domésticos que se encuentren dentro de los predios del Asegurado, cuando dichos aparatos carezcan de conductos de humo o chimeneas.**

- o. Mojadura, humedades o sus consecuencias debido a filtraciones, sea por: deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos o por mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes. La falta de techos, puertas, ventanas, muros o aberturas en los mismos, o por deficiencias constructivas de ellos.**
- p. Montaje, desmontaje, instalación y/o reparación.**
- q. Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.**
- r. Uso, desgaste, fatiga, deterioro y/o deformaciones graduales, raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales y otras imperfecciones del material con que estén contruidos los bienes asegurados provocadas por el uso normal u operación inadecuada de los equipos, contaminación, corrosión, oxidación, erosión, evaporación, fugas, escape, cambios de temperatura, pérdida de peso, calidad, textura, acabado, mermas, incrustaciones, gases corrosivos, hollín, putrefacción, fermentación, vicio propio, defecto latente, humedad o resequedad o cualquier procedimiento de calefacción o desecación al cual sean sometidos los bienes, a menos que el daño sea causado por cualquiera de los riesgos amparados.**
- s. Acción natural de la marea.**
- t. Plagas y depredadores.**
- u. Terremoto y/o erupción volcánica.**
- v. Fenómenos hidrometeorológicos como son avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.**

Monto mínimo de reclamación

En toda indemnización el monto mínimo de reclamación será de 2,000 pesos.

Indemnización

Para toda indemnización procedente al amparo de esta cobertura, el Asegurado debe comprobar la preexistencia, propiedad y valor de los bienes dañados y ésta se realizará conforme a lo indicado a continuación:

- a. El valor indemnizable, en caso de siniestro, será el Valor de Reposición de los bienes, con límite en la Suma Asegurada estipulada en la Póliza, excepto cuando se trate de pérdida total por daño interno de aparatos electrodomésticos y/o electrónicos, en cuyo caso se indemnizará a Valor Real.**
- b. En ningún caso la Compañía será responsable:**
 - Por cualquier gasto adicional derivado de la necesidad o deseo del Asegurado de reponer los bienes dañados en lugar distinto del que ocupaban al ocurrir el siniestro.**

- **Por cualquier gasto adicional en exceso del Valor de Reposición motivado por leyes o reglamentos que regulen la reparación o reposición de los bienes dañados.**
- **Por una cantidad mayor que el Valor de Reposición de las piezas dañadas de bienes que consten de varias partes.**

2. Sección Responsabilidad Civil Privada y Familiar

Materia de la cobertura

La Compañía se obliga a pagar los daños y consecuentemente los Perjuicios y el daño moral que el Asegurado cause a Terceros con límite en \$ 25,000 pesos por evento y/o el total de eventos que pudieran ocurrir durante la vigencia de la Póliza por cada Asegurado, siempre y cuando sean a consecuencia de un daño físico, y por los que éste deba responder por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de la Póliza; y que causen muerte o el menoscabo de la salud de dichos Terceros o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos; excepto para viajes de estudio o de placer en el extranjero, donde aplicará la respectiva legislación extranjera.

Alcance de la cobertura

La obligación de la Compañía comprende:

- a. El pago de los daños y consecuentemente los Perjuicios y daño moral, por lo que sea responsable el Asegurado.
- b. El pago de los gastos de defensa del Asegurado que procedan, incluyendo, entre otros:
 1. 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.
 2. El pago de los gastos por asesorías jurídicas, trámites ante las autoridades, trámites con los terceros perjudicados, sus abogados o peritos (incluyendo investigaciones e informes) costos judiciales e intereses legales.
 3. El pago de los gastos en que incurra el Asegurado, con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones.

Delimitación del alcance de la cobertura

- a. La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la Póliza, procedentes de la misma causa, serán considerados como un solo siniestro, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento que se produzca el primer daño.
- b. El pago de los gastos de defensa estará cubierto en forma adicional, pero sin exceder de una suma igual al 50% del límite de responsabilidad asegurado en esta sección.
 1. El límite de responsabilidad que la Compañía asume por accidentes personales, en aquellas personas que realicen una labor de mantenimiento en la Vivienda asegurada, por uno o varios trabajadores domésticos, será el que marca la Ley Federal de Trabajo con máximo de \$ 25,000 pesos por evento y/o el total de eventos que pudieran ocurrir durante la vigencia de la Póliza.

Cobertura Básica

Está asegurada la Responsabilidad Civil Legal o Extra Contractual en que incurriere el Asegurado por daños a Terceros, derivadas de las actividades privadas y familiares en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Como Propietario de una o varias casas habitación o departamentos (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
- b. Como Arrendatario de una o varias Viviendas (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
- c. Como Condómino de departamentos o casas habitación (incluye los habitados los fines de semana o en vacaciones). Está asegurada, además, la Responsabilidad Civil Legal o Extra Contractual del Asegurado por daños ocasionados en las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación; sin embargo, de la indemnización a pagar por la Compañía se descontará un porcentaje, equivalente a la cuota del Asegurado como propietario de dichas áreas comunes.

En cualquiera de los supuestos anteriores quedan cubiertas, en especial pero no limitadas a las responsabilidades del Asegurado:

- a. Como jefe de familia.
- b. Por daños ocasionados a terceros a consecuencia de incendio o explosión de la Vivienda asegurada y/o por daños ocasionados a la Vivienda asegurada por incendio o explosión cuando el Asegurado sea Arrendatario.
- c. Por daños ocasionados a terceros a consecuencia de un derrame de agua, accidental o imprevisto.
- d. Por la práctica de deportes como aficionado.
- e. Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos terrestres de motor, destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del Asegurado y que no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.
- f. 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.
- g. Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- h. Durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, dentro o fuera de los Estados Unidos Mexicanos.
- i. Por accidentes ocasionados a sus trabajadores domésticos, en relación con las obligaciones que le impone la Ley Federal del Trabajo.

Esta sección se amplía a cubrir la responsabilidad civil de:

- a. Los hijos del Asegurado, solo si viven permanentemente con él.
- b. Los hijos que se encuentren en viaje de estudio o de placer, que dependan económicamente del Asegurado.
- c. Pupilos e Incapacitados sujetos a la patria potestad del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- d. Actos del Cónyuge del Asegurado.
- e. Los trabajadores domésticos del Asegurado, en tanto actúen en el desempeño de sus funciones, así como la de aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento a la Vivienda asegurada del Asegurado.

Las personas citadas anteriormente son Asegurados y no podrán ser consideradas como Terceros para los efectos de esta Póliza; excepto por la responsabilidad del Asegurado derivada de accidentes personales que sufran:

-sus trabajadores domésticos temporales o de planta durante el desempeño de sus funciones, que les ocasionen lesiones corporales o la muerte.

Monto mínimo de reclamación

En toda indemnización el monto mínimo de reclamación será de 2,000 pesos.

Responsabilidades Excluidas

Queda entendido y convenido que en ningún caso se ampara responsabilidades por:

- a. Incumplimiento de contratos o convenios, cuando dicho incumplimiento no haya producido la muerte o menoscabo de la salud de terceros, así como el deterioro o la destrucción de bienes propiedades de éstos.**
- b. Prestaciones sustitutorias de incumplimiento de contratos o convenios.**
- c. Responsabilidades derivadas de culpa grave de la víctima.**
- d. Daños a bienes de familiares consanguíneos o políticos del Asegurado que habiten permanentemente con él, tampoco se cubren perjuicios ni daño moral.**
- e. Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.**
- f. 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.**
- g. Primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.**
- h. La aplicación de la Ley Federal del Trabajo, u otra disposición complementaria a dichas leyes, salvo la cobertura para trabajadores domésticos especificada en esta sección.**
- i. Daños causados por inconsistencia, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo, o por falta o insuficiencia de obras de consolidación para evitar la pérdida de sostén necesario del suelo o subsuelo de propiedades vecinas.**

- j. Por responsabilidades derivadas de indemnizaciones que tengan o representen el carácter de una multa, de una pena, de un castigo o de un ejemplo, como aquellas llamadas por daños punitivos o ejemplares.**
- k. Por daños a consecuencia de Terremoto y/o Erupción Volcánica o a consecuencia de Fenómenos Hidro-meteorológicos o cualquier otro Caso Fortuito.**
- l. Responsabilidades derivadas del almacenamiento y utilización de materia explosiva.**
- m. Responsabilidades como dueño de obras de construcción llevadas a cabo por contratistas independientes.**
- n. Responsabilidades por daños causados por motivo de obras, construcciones, ampliaciones o demoliciones.**
- o. Responsabilidades como consecuencia de extravío de bienes.**
- p. Actos de autoridad o decisiones administrativas o judiciales.**
- q. Daños materiales o corporales relacionados con cualquier enfermedad infecto-contagiosa, de transmisión sexual o viral.**

Procedimiento en caso de Siniestro

Aviso de Reclamación

El Asegurado se obliga a comunicar a la Compañía, tan pronto tenga conocimiento y de acuerdo con el plazo establecido en la Cláusula Aviso de las Condiciones Generales, las reclamaciones o demandas recibidas por él o sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copia de éstos, 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 legal, en caso de que sea 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 éste 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 éste deberá cooperar con ella, en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

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. A proporcionar los datos y pruebas necesarias, que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa, en caso de ser esta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca.**
- b. A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.**
- c. A comparecer en todo procedimiento.**
- d. 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.

Reclamaciones y demandas

- a. **La Compañía queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudiciales o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridad y para celebrar convenios.**
- b. **No será válido para la Compañía cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad por parte del Asegurado, realizado sin consentimiento de ésta.**
- c. **La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.**

Beneficiarios del seguro

El Tercero dañado tiene el derecho directamente a la indemnización, por tanto, se considera Beneficiario desde el momento de la ocurrencia del siniestro.

Cláusulas generales

Aceptación de la Póliza

De acuerdo con el artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro:

“Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo serán consideradas aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.”

Comunicaciones

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

El Contratante deberá notificar a la Compañía cualquier cambio de domicilio efectuado durante la vigencia del seguro.

Las comunicaciones o notificaciones que la Compañía haga al Contratante surtirán sus efectos siempre que sean dirigidas al último domicilio que éste haya proporcionado a la Compañía.

Principio y terminación de la vigencia

La vigencia de esta Póliza comienza y finaliza en las fechas indicadas en la Póliza a las 12 horas del lugar en que estén los riesgos asegurados.

Moneda

Todos los valores de la Póliza incluyendo suma asegurada y primas estarán indicados en la moneda mencionada en la Póliza, sin embargo, todos los pagos convenidos serán realizados en moneda nacional a la fecha de pago.

Terminación anticipada de la Póliza

No obstante, el término de vigencia de la Póliza, las partes convienen en que cualquiera de ellas, podrá darla por terminada anticipadamente y por así convenir a sus intereses, mediante notificación por escrito.

a. Cuando el Contratante lo dé por terminado, la Compañía tendrá derecho a la parte de la Prima total, que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiera estado en vigor y a los gastos de expedición de la Póliza.

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

Al hacer dicha notificación y sin cuyo requisito no estará considerada como realizada, la Compañía pondrá a disposición del Contratante la parte de la Prima que corresponda, en forma proporcional al tiempo no transcurrido de la vigencia (Prima no devengada), a la cual descontará los gastos de expedición de la Póliza.

Límite territorial

Salvo pacto en contrario, esta Póliza solo ampara pérdidas o daños que ocurran a las personas y bienes asegurados conforme a las coberturas contratadas indicadas en la Póliza, así como los gastos realizados que procedan conforme a lo especificado en las Condiciones generales de esta Póliza, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Omisiones o inexactas declaraciones

El Contratante, al solicitar este seguro están obligados a declarar por escrito a la Compañía, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tal como los conozcan o deban conocer en el momento de la contratación de la Póliza.

La omisión o inexacta declaración de los hechos importantes referidos en el párrafo anterior, facultará a la Compañía para considerar rescindida, de pleno derecho la Póliza sin necesidad de declaración judicial, aun cuando éstos no hayan influido en la realización del siniestro.

Agravación del riesgo

El Contratante, deberá comunicar por escrito a la Compañía dentro de las 24 horas siguientes al momento en que los conozca y durante la vigencia del seguro, hechos o actos que modifiquen las características que tenía el riesgo al inicio del seguro que resulten como agravaciones esenciales.

Si el Contratante, omite el aviso o si él provoca hechos o actos que agravan esencialmente el riesgo y éstos influyen en la realización del siniestro o sobre la extensión de las prestaciones de la Compañía, las obligaciones de ésta última terminarán de pleno derecho.

En caso de Agravación esencial del riesgo, considerándose ésta como cualquier hecho, acto u omisión importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la Compañía no hubiere realizado la contratación de la Póliza o la hubiera realizado en condiciones diferentes de haber conocido dicha situación. La Compañía notificará por escrito al Contratante:

a. La rescisión de la Póliza indicando que su responsabilidad terminará 15 días después de dicha notificación. Durante este periodo está excluida, cualquier reclamación derivada de la agravación del riesgo; o

b. El otorgamiento de un plazo para que el Contratante corrija dicha agravación, si el Asegurado no la subsana dentro del plazo otorgado por causa distinta al Caso Fortuito o Fuerza Mayor, la Compañía podrá dar por terminada la Póliza en los términos del punto anterior; o

c. La continuidad con el seguro hasta el término de su vigencia modificando términos y condiciones del contrato del seguro.

Otros seguros

El Asegurado está obligado a dar aviso por escrito a la Compañía sobre todo seguro que haya contratado antes del inicio o contrate durante la vigencia de esta Póliza, ya sea cubriendo en todo o en parte los mismos bienes y riesgos, en este u otro ramo, indicando el nombre de las aseguradoras y las sumas aseguradas.

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

La Compañía que pague en el caso del párrafo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas.

Si el Asegurado omite 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.

Suma asegurada

Las Sumas aseguradas establecidas en la Póliza no son prueba ni de la existencia, ni del valor de los bienes objeto del seguro; constituyen únicamente la responsabilidad máxima de la Compañía fijada por el Asegurado, por uno o más siniestros, para cada una de las coberturas contratadas, incluyendo todos los incrementos o decrementos realizados en la Póliza durante su vigencia.

Prima

La Prima vence en el momento de la celebración la Póliza y de los endosos posteriores que la afecten y den lugar a la obligación del pago de costos adicionales. Si el Contratante opta por el pago fraccionado de la Prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración y vencerá al inicio de cada período pactado aplicando la tasa de financiamiento por pago fraccionado correspondiente.

Salvo pacto contrario, el Contratante gozará de un período de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la Prima. En caso de pago en parcialidades, éstas vencerán y deberán ser pagadas al comienzo de cada período que comprenda cada parcialidad. A las doce horas del último día del período de gracia, los efectos del contrato cesarán automáticamente si el Contratante no ha cubierto el total de la Prima o la fracción pactada.

Las Primas convenidas deberán ser pagadas a la Compañía contra entrega del recibo correspondiente, mediante depósitos bancarios o a través de transferencias electrónicas a favor de AXA Seguros, S.A. de C.V., para lo cual deberá obtener y conservar para futuras referencias y aclaraciones el comprobante de dicha operación.

En caso de siniestro a indemnizar, la Compañía deducirá de la indemnización debida al Beneficiario, el total de la Prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta la totalidad de la Prima correspondiente a la vigencia contratada.

Revelación de comisiones

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Compañía le informe el porcentaje de la Prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al agente de seguros, por su intervención en la celebración del Contrato de Seguro.

La Compañía proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Aviso

Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a este Contrato de Seguro, el Asegurado o beneficiario tendrá la obligación de informarlo, por el medio de comunicación más rápido disponible, a la Compañía, dentro de los cinco días hábiles siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho.

La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiera importado el siniestro, si la Compañía hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo; sin embargo, no aplicará si tal retraso derivó por causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, proporcionando el aviso, tan pronto como cesó uno u otro.

Si la Compañía no da instrucciones en otro sentido, el Asegurado conservará todas las partes dañadas y defectuosas por el tiempo que ésta indique y las tendrá a disposición para ser examinadas, si así es requerido.

Si el daño al bien Asegurado fuere causado por terceras personas, el Asegurado en cumplimiento de lo que aquí estipulado, no realizará arreglo alguno con aquéllas sin la previa autorización y aprobación de la Compañía, respecto a la responsabilidad que les resulte por dichos daños.

El aviso oportuno y la información que el Asegurado proporcione a la Compañía o sus representantes, así como la ayuda que la Compañía preste al Asegurado para la determinación de la pérdida, en ningún momento será interpretada como la aceptación de la responsabilidad por parte de la Compañía.

Fraude, Dolo o Mala Fe

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 sean comprobados oportunamente las circunstancias que le dieron origen.

b) Cuando sea demostrado que, con el fin de hacerla incurrir en error:

1. Disimulan o declaran inexactamente los hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

2. No remitan en tiempo la documentación que contenga toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y sus consecuencias.

c) Causaron el siniestro con Dolo, Mala Fe o Culpa grave.

Medidas de salvaguarda o recuperación

Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta Póliza, el Asegurado está obligado a 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 actuará conforme a lo que le indique. El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado.

Si el Asegurado, con objeto de salvaguardar los bienes de pérdidas o daños, los traslada a otro domicilio no amparado en la Póliza, para que éstos continúen cubiertos en la nueva ubicación, lo deberá notificar a la Compañía por escrito dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que realizó el traslado.

Medidas que puede tomar la Compañía en caso de siniestro

En caso de siniestro y mientras no sea fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, la Compañía podrá:

- a. Ingresar en el predio del Asegurado en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión.
- b. Hacer examinar, clasificar y valorizar los bienes y en ningún caso está obligada a encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, ni el Asegurado tendrá derecho a abandonar los mismos a la Compañía.

Documentos, datos e informes a presentar a la Compañía en caso de siniestro

El Asegurado está obligado a demostrar la preexistencia, el valor de los bienes, la exactitud de su reclamación y de todo aquello relacionado con la misma. La Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado o del Beneficiario toda clase de informes sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias de éste.

El Asegurado, para agilizar el trámite de su siniestro, entregará a la Compañía, los documentos y datos siguientes:

- a. Relación del estado 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 al momento del siniestro.
- b. Notas de compra o venta, remisión, facturas, certificados de avalúo o demás documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
- c. Todos los datos relacionados con las circunstancias en las que ocurrió el siniestro y, copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público, o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación, que corresponda a la jurisdicción del lugar donde sucedieron los hechos, con motivo de la denuncia que deberá presentar el Asegurado acerca del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.

Indemnización

En caso de siniestro, entendiéndose como tal la realización de la eventualidad prevista en la Póliza que da origen al pago de la indemnización, y en caso de que el monto de la pérdida causada por éste, sea mayor al Monto Mínimo de Reclamación acordado en el Contrato, la Compañía podrá optar por sustituir o reparar los daños, pérdidas o perjuicios a satisfacción del Asegurado, o bien pagar en efectivo el valor que corresponda a los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder la Suma Asegurada en vigor de la cobertura afectada.

La responsabilidad de la Compañía cesará si cualquier reparación definitiva de los bienes hecha por el Asegurado no se hace a satisfacción de la Compañía.

La Responsabilidad Máxima de la Compañía en uno o más siniestros, ocurridos durante el periodo de vigencia de la Póliza, no excederá en total la Suma Asegurada que corresponda a la cobertura afectada.

Para determinar el monto indemnizable por cada cobertura, se aplicará lo indicado en la sección Indemnización de cada sección que conforma esta Póliza.

Adicional a lo especificado en cada una de las coberturas contratadas, en caso de siniestro, la Compañía podrá optar por sustituir o reparar los daños, pérdidas o perjuicios a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor de reposición o real, según corresponda, que corresponda de los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder de la Suma asegurada en vigor para la cobertura afectada.

Es responsabilidad del Asegurado demostrar en todos los siniestros:

- La propiedad de los bienes asegurados o presentar los documentos que demuestren su custodia legal sobre los mismos.
- La preexistencia de los bienes asegurados.
- El valor de los bienes asegurados.

Lugar y plazo del pago de la indemnización

La Compañía, pagará la indemnización en el curso de los 30 días naturales siguientes a la fecha en que haya sido presentada la reclamación, en los términos de la Cláusula Documentos, datos e informes a presentar a la Compañía en caso de siniestro, siempre y cuando el Asegurado o Beneficiario, haya presentado la documentación completa y correcta.

El pago de la indemnización al Asegurado o Beneficiario podrá realizarse, en las oficinas de la Compañía, señaladas en la Póliza o por cualquiera de los siguientes medios:

- a. Transferencia bancaria a una cuenta a su nombre.
- b. Entrega de cheque a su nombre.
- c. Orden de pago a su nombre.

Impuestos

Los pagos que realice la Compañía a los Contratantes, Asegurados o Beneficiarios estarán sujetos a la retención de impuestos de acuerdo con los procedimientos y tasas impositivas establecidas en las disposiciones vigentes en materia fiscal al momento de realizar los pagos.

Interés moratorio

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 pagar la suma asegurada dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que los haya recibido, pagará al Asegurado o Beneficiario un interés moratorio de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, durante el lapso de mora.

Disminución de la Suma Asegurada por siniestro indemnizado

Toda indemnización que la Compañía haya pagado reducirá en igual cantidad la Suma asegurada que sea afectada por siniestro.

Subrogación de derechos

La Compañía sustituirá al Asegurado, en todos los derechos y acciones, para recuperar la indemnización por el daño causado por terceros. Esta subrogación será hasta la cantidad pagada por la Compañía.

El Asegurado tiene la obligación de proteger el derecho de subrogación y realizar las acciones que la Compañía le indique.

Si el daño fue indemnizado solo en parte, el Asegurado y la Compañía harán un convenio para hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

La Compañía podrá liberarse en todo o en parte de sus obligaciones, si la subrogación es impedida por hechos u omisiones que provengan del Asegurado.

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 le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

Competencia

En caso de controversia, el Asegurado o Beneficiario, podrán hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de la propia Compañía o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, con relación al domicilio de cualquiera de sus delegaciones.

De no someterse las partes al arbitraje de la Condusef, o de quien ésta o la Compañía proponga, quedarán a salvo los derechos del Asegurado o Beneficiario, para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE): ubicada en Félix Cuevas 366, piso 3, Col. Tlacoquemécatl, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, México, Cd. de México. Desde el interior de la República 800 737 76 63 (opción 1) y desde la Cd. de México: 55 5169 2746 (opción 1) de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas o escríbanos a: axasoluciones@axa.com.mx.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef): Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle Cd. de México, C.P. 03100, Tel. 55 5340 0999 y 800 999 80 80, asesoria@condusef.gob.mx. www.gob.mx/condusef

Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y la Compañía en la causa de origen, en la procedencia o en el ajuste del siniestro, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado por escrito y de común acuerdo; si no están de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, serán designados dos, uno por cada parte, en el plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que le hubiere sido requerida por escrito por la otra parte. Antes de empezar sus labores, dichos peritos nombrarán a un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes no nombra su perito o no lo hiciere cuando sea requerida por la otra, o si los peritos no están de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial o la Condusef,

la que a petición hará el nombramiento del perito, del perito tercero, o de ambos si así fuere necesario.

El fallecimiento de una de las partes cuando fuere persona física o su disolución si fuere una persona moral, ocurridos mientras estén realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según el caso. Si alguno de los peritos fallece o queda incapacitado para desarrollar sus funciones antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda (las partes, los peritos, la Autoridad Judicial o la Condusef), para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios originados con motivo del peritaje serán a cargo de la Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que esta cláusula refiere no significa la aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, simplemente establecerá el mecanismo para determinar la causa, procedencia o ajuste del siniestro que eventualmente estuviere obligada la Compañía a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

Prescripción

Todas las acciones que deriven de esta Póliza prescribirán en dos años.

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

Los plazos no correrán en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la Compañía haya tenido conocimiento de él; y si es por 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.

Tratándose de terceros beneficiarios, también es necesario que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

Además de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, será interrumpida 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.

Asimismo, la presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de la Compañía suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Exclusión por Riesgo Cibernético

Se define como Riesgo Cibernético cualquier forma de afectación a la información (Datos) y tecnología (Infraestructura) de una persona física o moral a través del universo de redes y/o comunicaciones e infraestructuras digitales (equipos o dispositivos de hardware) utilizadas para la obtención, almacenamiento, modificación e intercambio de información, incluyendo eventos como fugas por fallas de seguridad; ataques hacker; virus informáticos; acciones u omisiones de empleados deshonestos o negligentes; fuga o pérdida de información; robo de identidad; daño en la reputación corporativa de la empresa o asegurado; alteración, modificación, destrucción o pérdida de información y datos a raíz de ataques externos; robo y/o pérdida de archivos, de ordenadores portátiles, elementos de memoria externa como USBs; acceso de personal a información confidencial; incumplimiento de la legislación de protección de datos; ciberamenazas (incluye violación de datos e información de carácter

privado, reclamaciones sobre la seguridad de la red, piratería o gastos de restauración, pagos electrónicos, gastos de comunicación de crisis y servicios de consultoría); defensa por multas y sanciones de organismos reguladores, pérdida de beneficios; actividades criminales contra datos y equipos electrónicos donde estos se encuentran; infracciones de contenidos; contra los derechos de autor o propiedad industrial; fraude; falsificación; acceso no autorizado; pornografía; acoso en Internet, divulgación de datos e información no pública.

Esto incluye todos los sistemas de información utilizados para soportar la infraestructura y servicios del Asegurado.

De acuerdo a la definición anterior, esta Póliza en ningún caso ampara responsabilidades, gastos, daños o pérdidas causadas o que hayan contribuido o que hayan surgido por Riesgo Cibernético al Asegurado o imputables a él por Terceros.

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 8 de febrero de 2017, con el número CGEN-S0048-0200-2016.

Exclusión por Terrorismo, Sabotaje, Disturbios, Huelgas, Alborotos Populares, Conmoción Civil, Daño Malintencionado o cualquier otro Acto Antropogénico.

Definiciones:

Siempre que se utilicen los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye. La existencia de 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.

Alboroto Popular: protesta violenta y ruidosa de un grupo personas con origen o fines políticos, religiosos, ideológicos, económicos o similares.

Conmoción Civil: alteración relevante, sustancial y violenta del orden público por parte de un grupo de personas que se reúnen y actúan con un interés común.

Daño Malintencionado: pérdida, daño o destrucción de la propiedad ocasionada por el accionar de alguien con la intención de causar daños o agravios con fines económicos, políticos, religiosos, ideológicos o similares.

Disturbio: alteración violenta del orden público provocado por un grupo de personas con un propósito en común.

Sabotaje: acto subversivo (revoltoso, insurrecto, rebelde, insubordinado, sedicioso o revolucionario) o serie de actos cometidos por motivos económicos, políticos, religiosos o ideológicos, incluida la

intención de influenciar a cualquier gobierno o autoridad de hecho o de derecho y/o atemorizar a la sociedad por dichos motivos.

Huelga: suspensión de la actividad laboral por los trabajadores o empleados de algún patrón con el objetivo de exigir al empleador que cumpla con determinadas demandas o para protestar contra un acto o condición.

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.

De acuerdo a lo especificado en el apartado de Definiciones para los siguientes riesgos, se excluye la pérdida material y consecuencial, en su caso, derivado de Disturbios, Huelgas, Conmoción Civil, Alboroto Popular, Daño Malintencionado, Terrorismo, Sabotaje o cualquier otro Acto Antropogénico, a:

- El(los) edificio(s) especificado(s) en la Relación de Ubicaciones de la Póliza, incluyendo las instalaciones para los servicios de agua, saneamiento, alumbrado y demás aditamentos fijos.
- Los contenidos tales, pero no limitados, como maquinaria, herramientas, refacciones, accesorios, mobiliario, equipo, materias primas, productos en proceso de elaboración, producto terminado y mercancías en bodega y/o en establecimiento comercial, así como las mejoras y adaptaciones hechas al local o al edificio, tomado en arrendamiento por el Asegurado.
- 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 operaciones del negocio asegurado, siempre que dicha paralización o entorpecimiento resulte de la realización de los riesgos antes mencionados como excluidos.

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 26 de marzo de 2018, con el número CGEN-S0048- 0014-2018.

Derechos Básicos del Asegurado Daños

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

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 a Usuarios (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 Usuarios (UNE): Teléfono: 55 5169 2746 (opción 1) o 800 737 7663 (opción 1)

Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, 03200, Ciudad de México, 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