



 Insurance

Daños

A large red geometric shape, resembling a parallelogram or a tilted rectangle, is drawn across the center of the page, framing the main title.

# Seguro de Obras de Arte para Colecciones Privadas

A black and white photograph of a woman with long hair and glasses, wearing a dark blazer over a light-colored shirt. She is sitting at a desk with a laptop, looking at a small sculpture she is holding in her hands. A glass of water is on the desk in front of her.

Condiciones Generales

---

# Índice

	<b>Página</b>
<b>I. Condiciones Particulares</b>	<b>3</b>
1. Definiciones y Abreviaturas	3
2. Bienes Cubiertos	4
3. Riesgos Cubiertos	4
4. Bienes no Cubiertos	5
5. Extensión de Cobertura	5
6. Condiciones de Cobertura	6
7. Territorialidad	6
8. Exclusiones	6
9. Suma Asegurada e Indemnización	8
<b>II. Condiciones Generales</b>	<b>9</b>
<b>Artículos Citados</b>	<b>16</b>
<b>Registro</b>	<b>21</b>
<b>Folleto de Derechos Básicos del Asegurado Daños</b>	<b>22</b>

---

**AXA Seguros, S.A. de C.V.**  
**Seguro de Obras de Arte para**  
**Colecciones Privadas**  
**Condiciones Generales**

---

## **Preliminar**

Con sujeción a las Condiciones Generales y a las Particulares, teniendo prelación estas últimas sobre las primeras, AXA Seguros, S.A. de C.V., denominada en lo sucesivo la Compañía, asegura a favor de la persona citada en la carátula y/o especificación de la Póliza, denominada en lo sucesivo el Asegurado, los daños y pérdidas ocasionados por los riesgos cubiertos, con excepción de los Bienes no cubiertos y las Exclusiones, donde éste tenga interés asegurable conforme a los términos establecidos en esta Póliza.

## **I. Condiciones Particulares**

---

### **1. Definiciones y Abreviaturas**

Para la interpretación de las presentes Condiciones Generales y siempre que se utilicen los términos definidos a continuación con mayúscula tendrán el significado que aquí se les atribuye, sin importar si éste es usado en plural o singular.

**Asegurado:** persona que, obligándose al pago de las primas estipuladas con la Compañía, tiene derechos sobre la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las coberturas contratadas, a consecuencia de un Siniestro. El nombre aparece en la carátula de Póliza.

**Contratante:** aquella persona que ha solicitado la celebración del contrato para sí y/o para terceras personas y que, además, se compromete al pago de las primas estipuladas con la Compañía. El Contratante será el propio Asegurado, salvo indicación en contrario.

**Colección Privada:** se refiere al acervo de Obras de Arte sobre los que una persona de orden particular, no entidades de orden público, tiene interés asegurable.

**Depositario:** entidad a la que se le confían los Bienes Cubiertos para fines especiales y durante un periodo limitado.

**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.

**Global:** no registrado en la Especificación de la Póliza

**Obras de Arte:** son los objetos o bienes de belleza destacable para su contemplación estética carente o no de uso práctico. Se incluyen aquellos raros, únicos, escasos y apreciados por sus singularidades que los hacen coleccionables.

---

**Par o Juego:** cosas o piezas que están destinadas a emplearse en conjunto y que son de igual o similar clase y/o tamaño y/o calidad.

**Periodo de gracia:** Tiempo de que goza el Asegurado para realizar el pago oportuno de la prima. Se indica en la carátula de la Póliza y aplica al inicio de cada periodo de pago de prima contratado (anual, semestral o mensual)

**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, especificación de coberturas, condiciones generales y endosos forman parte integrante de la Póliza o Contrato de Seguro.

**Siniestro:** la pérdida o daño físico accidental causado a los Bienes Cubiertos.

**Suma Asegurada o Límite Máximo de Responsabilidad:** cantidad indicada en la carátula de Póliza, Endoso o estas Condiciones; que fija límite máximo de responsabilidad de la Compañía por cada cobertura en caso de Siniestro. No es prueba del valor ni de la existencia de los bienes asegurados.

**USCy:** dólares americanos

**Valor Actual del Mercado:** el monto que costaría reponer los Bienes Cubiertos al momento del Siniestro con otro de antigüedad, calidad, origen, apariencia y condiciones similares en un periodo de tiempo razonable en un mercado adecuado y pertinente.

## 2. Bienes Cubiertos

Son asegurables de acuerdo con la presente Póliza, todos aquellos bienes propiedad del Asegurado, hasta los límites de responsabilidad que se indique en la Especificación de la Póliza tales como Obras de Arte de toda índole y descripción.

## 3. Riesgos Cubiertos

Con límite en la Suma Asegurada se amparan los bienes mencionados como cubiertos en la Especificación de la Póliza contra Todo Riesgo de daños materiales o pérdidas a consecuencia de cualquier causa externa de carácter accidental, súbita e imprevista, con excepción de daños materiales y/o pérdidas por los riesgos específicamente excluidos.

En todo Siniestro indemnizable se aplicará el Deducible a cargo del Asegurado.

Además, se ampara, sujeto a los términos arriba señalados:

### Intereses Adicionales

Los propietarios y/o prestamistas de los Bienes Cubiertos que hayan convenido asegurar bajo esta Póliza se considerarán Beneficiarios Preferentes, según corresponda a sus intereses.

### Renuncia de Subrogación respecto a Casas de Subasta

La Compañía conviene en renunciar a su derecho de subrogación en contra de casas de subasta en las que el Asegurado deposite los Bienes Cubiertos para su venta, mientras dichos bienes se encuentren bajo el cuidado, custodia y control de éstas, si el Asegurado ha renunciado a dicho derecho antes de cualquier Siniestro. Sin embargo, dicha renuncia no incluye actos malintencionados y/o negligencia de parte de la casa de subasta, empleados o cualquier subcontratista.

---

#### **Cláusula de Cambios en la Ley**

Sí la Compañía adopta algún cambio que pudiera ampliar los beneficios de la cobertura bajo esta póliza sin cobro de una prima adicional dentro de los 60 días previos a o durante la vigencia de la póliza, la ampliación de cobertura se aplicará de inmediato a esta póliza.

## **4. Bienes no Cubiertos**

**No se amparan bienes distintos de los Bienes Cubiertos incluyendo bienes de contrabando o bienes que estén siendo comercializados o transportados de manera ilegal. Tampoco son bienes asegurados en esta Póliza aquellos por los cuales el Asegurado o sus representantes incurran en violación a la legislación vigente en materia de bienes artísticos u objetos culturales, incluyendo los tratados internacionales ratificados por el gobierno mexicano.**

## **5. Extensión de Cobertura**

Queda entendido y convenido que la cobertura de esta Póliza se extiende a amparar los bienes y riesgos, que se señalan a continuación, sujeto a que:

- Los montos indemnizables en cada extensión de cobertura son adicionales a los límites de responsabilidad indicados en la Especificación de la Póliza.
- Los Deducibles convenidos en la Póliza no operan respecto de las siguientes Extensiones de cobertura:

#### **Bienes Recientemente Adquiridos**

Se ampara bienes del mismo tipo adquiridos por el Asegurado durante la vigencia de la póliza, por su precio de compra, hasta una suma total que no exceda 25% del límite de seguro para bienes de ese tipo, siempre que nos declare estos objetos dentro de los noventa (90) días siguientes a la adquisición y pague la prima adicional calculada a partir de la fecha de adquisición. Esta concesión se restituirá después de que recibamos cada declaración.

#### **Biblioteca de Consulta de Arte**

Se ampara el Siniestro a la Biblioteca de Consulta de Arte del Asegurado, incluyendo libros, catálogos Datos y Medios, sujetándose a un límite agregado que no exceda \$50,000 USCy. o su equivalente en Moneda Nacional y una base de valuación a Valor de Reposición.

#### **Bienes de Terceros**

Se ampara bienes del mismo tipo propiedad de Terceros pero que se encuentren bajo el cuidado, custodia o control del Asegurado, hasta 25% del límite de la póliza.

#### **Costos de Elaboración de Inventarios**

Se ampara hasta \$10,000 USCy. o su equivalente en moneda nacional, a fin de reembolsar los gastos en los que el Asegurado incurra por la elaboración de un inventario exhaustivo de los bienes dañados e indemnificados después de la ocurrencia de un Siniestro cubierto.

---

## 6. Condiciones de Cobertura

### Interrogatorio

El Asegurado conviene en:

- a. Ser interrogado.
- b. Que los empleados, miembros de su familia u otros sean interrogados, en la medida en que esté dentro de sus posibilidades.
- c. Presentar, de solicitársele, los restos del Bien Asegurado.
- d. Presentar los registros que la Compañía pueda necesitar a fin de verificar la veracidad de la reclamación y el monto de la misma; y permitir que se hagan copias de dichos registros de ser necesario.

### Embalaje

El Asegurado conviene en que los Bienes Cubiertos sean embalados de la manera necesaria para protegerlos.

### Medidas de Protección

El Asegurado conviene en tomar las medidas razonables para la protección y cuidado de los Bienes Cubiertos, incluyendo mantener las medidas de seguridad existentes en las ubicaciones cubiertas durante la vigencia de la Póliza.

### Registros

El Asegurado mantendrá un inventario detallado y pormenorizado de todos los Bienes Cubiertos. Del mismo modo, el Asegurado conviene en entregar a la Compañía una relación de los Bienes Cubiertos, con el valor desglosado que estos bienes tengan al inicio de vigencia de la póliza. Queda entendido y convenido que la relación incluirá los siguientes datos: nombre del artista, título de la obra, fecha, dimensiones y valor. Este requisito no opera para bienes cubiertos de forma Global.

### Garantía de Almacenaje de los Bienes Cubiertos

El Asegurado conviene que todos los bienes cubiertos almacenados o resguardados en un recinto subterráneo se conserven a una distancia del suelo de 6 pulgadas como mínimo.

## 7. Territorialidad

Esta Póliza ha sido contratada conforme a las leyes mexicanas y para cubrir daños que ocurran en todo el Mundo.

## 8. Exclusiones

**La Compañía no pagará ningún Siniestro causado por cualquiera de los siguientes riesgos.**

---

## **8.1 Guerra y Acción Militar**

- a. Guerra, incluyendo guerra no declarada, guerra civil.
- b. Acción bélica por parte de una fuerza militar, incluyendo acciones para impedir o defenderse contra un ataque real o esperado, por parte de cualquier gobierno, autoridad soberana u otra autoridad que emplee personal militar u otros agentes.
- c. Insurrección, rebelión, revolución, usurpación de poder o medidas tomadas por una autoridad gubernamental para impedir o defenderse contra cualquiera de estos riesgos.

Esta Exclusión no opera para Bienes Cubiertos en tránsito internacional.

**8.2 Acción Gubernamental**, que se entiende como incautación o destrucción de bienes por orden de una autoridad gubernamental, incluyendo, pero sin limitarse a, confiscación, nacionalización o requisición. Sin embargo, pagaremos los actos de destrucción o la pérdida por orden de una autoridad gubernamental al momento de un incendio, a fin de impedir la propagación del mismo.

**8.3 Riesgo Nuclear**, que se entiende como la pérdida o daño resultante de:

- a. Cualquier arma que emplee fisión o fusión atómica; o
- b. Reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva, sin importar la causa.

Sin embargo, se pagará la pérdida física directa ocasionada por un incendio subsiguiente al riesgo nuclear.

**8.4 Terremoto**, que se entiende como cualquier movimiento de tierra, incluyendo hundimiento del terreno, socavón de minas, deslizamiento o hundimiento de tierra, elevación o desplazamiento, dilatación o contracción, o cualquier otro desplazamiento del terreno.

**8.5 Desgaste por uso, deterioro gradual, defecto inherente o alguna cualidad del producto** que le ocasione un daño o cause su autodestrucción.

**8.6 Daño debido a o resultante de reparaciones, restauraciones o retoques**, a menos que se hagan con aprobación por escrito de la Compañía.

**8.7 Daños causados por insectos, roedores, plagas u otros animales.**

**8.8 Actos intencionados o culpa grave del Asegurado o sus administradores o personas responsables de los bienes, fraude y abuso de confianza.**

---

### **8.9 Terrorismo y Actos Antropogénicos:**

**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.

**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.

## **9. Suma Asegurada e Indemnización**

El Siniestro que sufran los Bienes Cubiertos será liquidado de acuerdo con lo siguiente:

En caso de Siniestro que implique una pérdida total, la responsabilidad máxima de la Compañía estará determinada de acuerdo con lo siguiente:

- a. Para objetos descritos expresamente la Compañía convendrá el valor de acuerdo con la Especificación de la Póliza o conforme a la relación que obra en nuestro poder. La responsabilidad de la Compañía no excederá el valor convenido.
- b. Para objetos cubiertos de forma Global o no descritos expresamente, el valor será igual al Valor Actual de Mercado de dichos objetos inmediatamente antes de ocurrir el Siniestro, sujetándose al valor máximo por objeto indicado en la Especificación de la Póliza, cuando proceda.

Además, el Asegurado conviene en entregar a la Compañía los bienes afectados y ésta será la única propietaria de los mismos, reservándose el derecho de tomar posesión del objeto, par o juego.

En caso de Siniestro que implique pérdida parcial, la cantidad máxima que pagará la Compañía será el costo o gasto de restauración más la depreciación resultante, sin exceder el valor asegurado del objeto.

### **Pares, Juegos o Partes**

En el caso de Pares o Juegos que por un Siniestro afecten el valor de todo el Par o Juego o de la Parte restante, convenimos en:

- a. Pagar el valor asegurado de todo el par o juego y el Asegurado conviene en entregar a la Compañía las partes dañadas e indemnes; o
- b. Pagar una parte justa y razonable del valor total del Par o Juego, tomando en cuenta la importancia de la parte en relación con el juego completo.

---

En caso Siniestro a una parte, sólo se pagará el valor de la parte pérdida o dañada.

La suma asegurada máxima por un Siniestro que implique pérdida total o parcial será el límite máximo de responsabilidad indicado en la Especificación de la Póliza.

**Seguro bajo Dos o Más Coberturas**

En caso de que se apliquen dos o más coberturas de esta Póliza al mismo Siniestro, la Compañía no pagará un monto mayor al monto real de la pérdida.

## II. Condiciones Generales

---

**Suma Asegurada**

La Suma Asegurada ha sido determinada por el Asegurado, dicha Suma Asegurada 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.

La responsabilidad máxima de la Compañía sobre el o los bienes asegurados, no excederá de la Suma Asegurada establecida en la carátula y/o especificación de la Póliza para cada uno de ellos.

**Moneda**

Tanto el pago de la prima, como las indemnizaciones a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de su pago.

**Principio y Terminación de Vigencia**

La vigencia de este Seguro principia y termina en las fechas indicadas en la carátula de la Póliza, a las 12:00 horas del lugar de la contratación.

**Terminación Anticipada del Contrato**

No obstante, el término de vigencia del contrato, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito. Cuando el Asegurado lo de 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 Tarifa para seguro a corto plazo:

Periodo	% de la Prima anual
Hasta 10 días	10
Hasta 1 mes	20
Hasta 1.5 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

---

Cuando la Compañía lo de por terminado, lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días de la fecha de notificación, y la Compañía devolverá al Asegurado la parte de la prima en forma proporcional al tiempo de vigencia no corrido, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

### **Prima**

La Prima vence en el momento de la celebración del Contrato de Seguro y de los convenios posteriores que afecten la Póliza y den lugar a la obligación del pago de Primas adicionales. El Contratante o Asegurado dispondrá de treinta días naturales para efectuar el pago de la Prima o la fracción correspondiente. Si el Asegurado opta por el pago fraccionado de la Prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración y vencerán al inicio de cada periodo pactado aplicando la tasa de financiamiento por pago fraccionado correspondiente; lo anterior, en conformidad con los artículos 37, 38 y 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. En caso de falta de pago de Prima dentro de los plazos antes citados, los efectos del Contrato de Seguro cesarán automáticamente a las doce horas del último día de plazo.

Las Primas convenidas deberán pagarse mediante depósitos bancarios o 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 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 existan Primas pendientes de vencimiento, para el caso de pago fraccionado, la Compañía deducirá de la indemnización debida al beneficiario, el total de la Prima pendiente de pago o las fracciones de ésta, hasta la totalidad de la Prima correspondiente al periodo de seguro contratado.

### **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 o en el Certificado de Cobertura 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 Prima de estas Condiciones Generales.

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, la Compañía tendrá el derecho de efectuar la terminación anticipada del Contrato o cancelación del mismo por falta de pago de acuerdo con la Cláusula Prima.

Cuando por falta de fondos no se pudiera efectuar el cargo pactado, la Compañía le solicitará a la institución bancaria que efectúe en el cargo del próximo periodo y el cargo del pago no efectuado del periodo anterior, de no lograrse nuevamente el cargo, se efectuará la terminación anticipada del Contrato o cancelación por falta de pago.

---

Los cargos podrán ser suspendidos en los siguientes casos:

1. 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. El Contratante está obligado a pagar la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro estuvo en vigor, de acuerdo con la Cláusula Terminación Anticipada del Contrato de Seguro.
2. Cancelación del instrumento bancario no notificado a la Compañía.
3. Reposición(es) de tarjeta(s) de débito o crédito no notificada(s) a la Compañía con diferente número de cuenta o tarjeta.
4. Por rechazo bancario imputable al Asegurado.
5. Falta de fondos o crédito.
6. Cualquier otra causa que impida el cargo respectivo.

### **Rehabilitación**

No obstante, lo dispuesto en la Cláusula Prima, de estas Condiciones Generales, el Asegurado podrá dentro de los 30 días siguientes al último día del plazo de gracia señalado en dicha cláusula, pagar la prima de este Seguro o la parte correspondiente de ella si se ha pactado su pago fraccionado; en este caso, por el solo hecho del pago mencionado los efectos de este Seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago y la Compañía devolverá, a prorrata, en el momento de recibir el pago; la prima correspondiente al período durante el cual cesaron los efectos del Seguro, en virtud de lo dispuesto por el Artículo 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trata, el Asegurado solicita por escrito que se amplíe la vigencia del Seguro, ésta automáticamente se prorrogará por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado plazo de gracia y la hora y día en que surte efecto la rehabilitación.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el Seguro desde las cero horas de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta cláusula, la hará constar la Compañía para efectos administrativos, en el recibo que emita con motivo del pago correspondiente, y en cualquier otro documento que se emita con posterioridad a dicho pago.

En ningún caso, la Compañía responderá de siniestros ocurridos durante el período comprendido entre el vencimiento del aludido plazo de gracia y la hora y día de pago a que se refiere esta cláusula.

### **Revelación de Comisiones**

Durante la vigencia de la Póliza, el contratante 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 institución 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.

Se debe entender como contratante del seguro a aquella persona física o moral, que ha solicitado la celebración del contrato para sí y/o para terceras personas y que además se compromete a realizar el pago de las primas.

### **Comunicaciones**

Cualquier notificación que el Asegurado requiera efectuar en relación con el presente Contrato de 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 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.

#### **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 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.

#### **Beneficios del Asegurado**

Si durante la vigencia de esta Póliza se modifican las Condiciones Generales en beneficio del Asegurado, este podrá solicitar se le apliquen las nuevas condiciones, pero si estas traen como consecuencia para la Compañía prestaciones más elevadas, el Asegurado estará obligado a cubrir el equivalente en Prima que corresponda.

Asimismo, si durante la vigencia de esta Póliza disminuyen las tarifas registradas, a la terminación de tal vigencia o antes si así lo solicita el Asegurado, la Compañía le bonificará la diferencia entre la Prima pactada y la Prima modificada, desde la fecha de dicha disminución hasta la terminación del seguro.

#### **Procedimiento en Caso de Siniestro**

- a) Medidas de Salvaguarda o Recuperación: Al ocurrir 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.

El incumplimiento de esta obligación disminuirá la indemnización hasta el monto que hubiere representado la pérdida, si el Asegurado no hubiere cumplido con lo señalado en el párrafo anterior.

- b) Aviso del Siniestro: Al ocurrir un siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a este seguro, el Asegurado tendrá la obligación de notificarlo de inmediato a la Compañía, por el medio de comunicación más rápido disponible y confirmarlo por escrito, dentro de los 5 días hábiles siguientes. También informará a las Autoridades las pérdidas o daños sufridos.

La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el Siniestro si la Compañía hubiere tenido aviso sobre el mismo. Este plazo no aplicará si el Asegurado está impedido de realizar el aviso por caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso deberá darlo tan pronto cesa la imposibilidad. También conservará todas las partes dañadas y defectuosas y las tendrá a disposición para que puedan ser examinadas por la Compañía.

- 
- c) Documentos, datos e informes que el Asegurado debe rendir a la Compañía: El Asegurado comprobará la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma.

La Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y con los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, y el Asegurado entregará a la Compañía dentro de los 15 días siguientes al siniestro o en cualquier otro plazo que ésta le hubiere especialmente concedido por escrito, los documentos y datos siguientes:

- 1) Una relación de daños causados por el siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes destruidos, averiados o perdidos, así como el valor de dichos bienes respaldado por factura o avalúo original.
  - 2) Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los bienes.
  - 3) Todos los catálogos, recibos, facturas y actas que sirvan para apoyar su reclamación.
  - 4) 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 hubiere intervenido en la investigación del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.
- d) Valor declarado: Ninguna declaración de valor nominal en un conocimiento de embarque o declaraciones de embarque será considerada en el ajuste de una reclamación por Siniestro a los Bienes Cubiertos.
- e) Privilegio de Ajuste con el Propietario. En caso de Siniestro causado a bienes de terceros, que estén asegurados bajo la presente, tenemos el derecho de ajustar dicho Siniestro con el propietario de los bienes. Quedará satisfecha cualquier reclamación del Asegurado con un recibo por el pago que realice el Propietario de dichos bienes. Si existe un proceso judicial para hacer valer una reclamación contra el Asegurado, podremos optar por llevar y controlar la defensa en su nombre y representación. Si así se estipula, los gastos de dicha defensa serán a costa de la Compañía y no reducirán el límite de responsabilidad aplicable conforme a esta Póliza.
- f) Sin beneficio para el Depositario. Ninguna persona u organización que tenga la custodia de los Bienes Cubiertos, salvo el Asegurado, se beneficiará de este seguro.

#### **Deducible**

En cada siniestro que amerite indemnización, siempre quedará a cargo del Asegurado una cantidad o porcentaje denominado Deducible, según se indica en la carátula y/o especificación de la Póliza.

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

La Compañía hará el pago de cualquier indemnización en sus oficinas, dentro del término de 30 días contados a partir de la fecha en que haya recibido la documentación e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, en los términos de la cláusula Procedimiento en Caso de Siniestro.

#### **Interés Moratorio**

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido todos 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 indemnización, capital o renta en los términos del Artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, en vez del interés legal aplicable, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o Tercero dañado un interés moratorio calculado conforme a lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, durante el lapso de mora. Dicho interés moratorio se computará a partir del día siguiente a aquel en que venza el plazo de treinta días señalado en la Ley sobre el Contrato de Seguro.

---

### **Reinstalación automática de Suma Asegurada**

Ninguna indemnización que la Compañía pague por concepto de Siniestro reducirá a la suma asegurada contratada.

### **Peritaje**

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y la Compañía acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida al dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito, por ambas partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un sólo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de diez días 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 peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negase a nombrar su perito o simplemente no lo hiciera cuando sea requerida por la otra parte, o si los peritos no se pusieran 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 fuere necesario.

Sin embargo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá nombrar el perito o perito tercero en su caso, si de común acuerdo las partes así lo solicitaren.

El fallecimiento de una de las partes cuando fuere persona física o su disolución si fuere una sociedad, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el perito tercero falleciere antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda (las partes, los peritos, la Autoridad judicial o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) para que lo substituya.

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

El peritaje a que esta cláusula se refiere no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía sino simplemente determinará la pérdida que eventualmente estuviere obligada la Compañía a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

### **Recuperaciones**

Cualquier recuperación o salvamento sobre un Siniestro se acumulará totalmente en beneficio de la Compañía.

### **Abandono**

El Asegurado no podrá hacer abandono de los bienes a la Compañía.

### **Subrogación**

En caso de ser responsables de algún pago conforme a esta Póliza con respecto a un Siniestro, la Compañía puede elegir subrogarse en la medida del pago y de todos los derechos y remedios suyos en contra de un Tercero en lo que se refiere a la pérdida. La Compañía tiene el derecho, a su costa, de presentar una demanda en nombre del Asegurado. El Asegurado proporcionará toda la asistencia conforme la Compañía necesite para garantizar su derecho y remedio y formalizará todos los documentos según sea necesario para permitirle que efectivamente pueda presentar una demanda en su nombre. La Compañía tiene derecho a todas las recuperaciones de cualquier Tercero hasta el monto de las indemnizaciones realizadas al Asegurado, incluyendo costos y gastos.

---

### **Readquisición de la Pérdida**

Con respecto a los bienes perdidos o robados que posteriormente sean recuperados, el Asegurado tendrá el derecho de volver a comprarlos a la Compañía por el monto que le haya sido indemnizado el Siniestro más una cantidad que represente el ajuste de la pérdida y los gastos de recuperación.

Con respecto a los bienes dañados en los que una Pérdida Total haya sido pagada, el Asegurado podrá readquirirlos al Valor Actual del Mercado como se encuentren dañados actualmente.

La Compañía conviene notificarle al Asegurado, por correo electrónico, a su última dirección conocida, el derecho de readquirir los bienes dañados o recuperados y contará con 60 días a partir de la fecha de notificación para ejercer su derecho.

### **Competencia**

En caso de controversia, el quejoso deberá acudir ante la autoridad administrativa competente en materia de seguros, en sus oficinas centrales o en las de sus delegaciones en los términos de las Leyes aplicables al caso concreto, y si dicha autoridad no es designada árbitro, podrá acudir a los tribunales competentes del domicilio de la delegación que elija el Asegurado.

**Unidad Especializada de Atención a Quejas:** ubicada en Félix Cuevas 366, Piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, D.F. Tel. 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](mailto:axasoluciones@axa.com.mx)

**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](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef).

### **Otros Seguros**

El Asegurado tiene la obligación de dar aviso por escrito a la Compañía, sobre todo seguro que haya contratado o contrate durante la vigencia de este seguro, cubriendo los mismos bienes y riesgos, indicando por escrito, además, el nombre de las Compañías Aseguradoras y las sumas aseguradas para que la Compañía realice la anotación correspondiente.

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 y obligarán a cada una de las empresas aseguradoras hasta el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de la suma que hubieren asegurado.

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 los diversos seguros adicionales 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 dos años, contados en los términos del Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de perito o por la iniciación del procedimiento señalado por los Artículos 65 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### **Agravación del Riesgo**

Habiendo sido fijada la prima de acuerdo con las características del riesgo que constan en esta Póliza, el Asegurado deberá de comunicar a la Compañía cualquier circunstancia que, durante la vigencia de este seguro, provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos.

---

Este aviso deberá darse a la Compañía dentro de las 24 horas siguientes en que se presente la agravación del riesgo.

Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca la agravación esencial de los riesgos, la Compañía quedará liberada de toda obligación derivada de este seguro. La sanción anterior no aplicará cuando el incumplimiento en el aviso no tenga influencia sobre el Siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

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

**Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:**

- a) **Si el Asegurado, el beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.**
- b) **Si con igual propósito, no entregan a tiempo a la Compañía, la documentación de que trata la cláusula Procedimiento en Caso de Siniestro.**
- c) **Si hubiere en el siniestro o en la reclamación fraude, dolo o mala fe del Asegurado, del beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.**

### **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 tratados internacionales suscritos por el gobierno mexicano.**

#### **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 (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.

## **Artículos Citados**

### **Ley sobre el Contrato del 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 éstas 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 71.** El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

**Artículo 81.** Todas las acciones que se deriven de un Contrato de Seguro prescribirán: En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida. 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. Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

**Artículo 84.** Además de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, ésta 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 que trata el artículo 37 de la presente ley.

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

Asimismo, las reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) interrumpirán la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 50 Bis, 66 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

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

**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.

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

- I. El procedimiento de conciliación sólo 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.
- II. 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.  
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 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 ésta 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 ésta 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, éste 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, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.
- XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

#### **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 éstas 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 ésta 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 8.** 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 ésta, 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.

---

## Registro

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 4 de noviembre de 2019, con el número CNSF-S0048-0427-2019/CONDUSEF-004074-01.

DV-488 NOVIEMBRE 2019

---

## Folleto de Derechos Básicos del Asegurado Daños

### Derechos del Asegurado

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.
- Ninguna indemnización que la Compañía pague por concepto de Siniestro reducirá a la suma asegurada contratada.
- 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 76 63 (opción 1)

Félix Cuevas 366, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, D.F., 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 4 de noviembre de 2019, con el número CNSF-S0048-0427-2019/CONDUSEF-004074-01.



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