

## CONDICIONES GENERALES

# PÓLIZA DE REEMBOLSO PARA EXTENSIÓN DE GARANTÍA

**Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.**

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.

## Como leer las Condiciones Generales

Estimado **Asegurado**, para **Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.** usted es muy importante, y nos hemos esforzado en diseñar unas Condiciones Generales de modo que usted pueda entenderlas lo mejor posible, para ello, las hemos dividido en secciones específicas.

Le recomendamos que utilice siempre el **índice** que hemos preparado para facilitarle la ubicación de todos y cada uno de los componentes de su **Póliza** y luego siga el siguiente orden:

1. Primero, revise la **Sección 1. Definiciones**.- Durante la lectura de sus Condiciones Generales, existen palabras con un significado especial, y para que su significado no genere confusión o interpretación errónea hemos diseñado esta sección.
2. Después, revise la **Sección 2 – Cobertura**.- Aquí podrá elegir, de acuerdo con sus necesidades las coberturas que requiera contratar, las cuales deberán estar especificadas en su carátula y/o especificación de **Póliza** para estar cubiertas.
3. Luego, vaya a la **Sección 3. Clausulas Generales**.- Ahí encontrará todas las clausulas aplicables a todas las coberturas, y la forma en que opera su **Póliza**.
4. Finalmente lo invitamos a leer la **Sección 4 “Que hacer en caso de Siniestro”**, que le ilustrará sobre sus responsabilidades y las de esta **Compañía** de Seguros, en caso de suceder el **Evento** cubierto.

Asimismo, lo invitamos a consultar nuestro **aviso de privacidad**, leer el **folleto de derecho de Clientes**, y ponemos a su disposición las formas que tiene usted para contactarnos en el Anexo de la última página sobre las **Disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros**.

*Gracias por preferirnos.*

## ÍNDICE

<b>Sección 1. Definiciones. -</b>	Todas las palabras incluidas en esta sección tendrán un significado especial y estarán en negritas para su identificación en el contenido del presente <b>Contrato de Seguro</b> .	.....4
<b>Sección 2 Cobertura. -</b>	Se establecerán sus definiciones particulares, su alcance, exclusiones y documentación para reclamo de siniestro; y es la siguiente:  <b>2.1.</b> Reembolso por Extensión de Garantía	.....5
<b>Sección 3 Condiciones Generales.-</b>	Son las Clausulas aplicables la cobertura amparada por el presente <b>Contrato de Seguro</b> .	.....7
<b>Sección 4 Que hacer en Caso de Siniestro.-</b>	Descripción del procedimiento para el aviso y documentación del <b>Evento</b> ocurrido.	.....17
<b>Sección 5 Documentos adicionales</b>	Son los documentos adicionales asociados al <b>Contrato</b> de seguro.	.....19

Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V., en adelante denominada como La **Compañía**, emite el presente **Contrato de Seguro** denominado **PÓLIZA DE REEMBOLSO PARA EXTENSIÓN DE GARANTÍA**, bajo los siguientes términos, condiciones y cláusulas que regirán el presente **Contrato**:

## Sección 1. Definiciones

De acuerdo con el Artículo 11 de la Disposiciones de Carácter General en Materia de Sanas Prácticas, Transparencia y Publicidad aplicables a las instituciones de seguros, los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de este **Contrato de Seguro**, pudiendo ser en femenino o masculino o en plural o singular y para efectos de identificación aparecerán en negritas:

<b>COASEGURO</b>	Es el porcentaje de participación en la pérdida ocasionada por el siniestro a cargo del Asegurado, el cual se establece en la especificación de la <b>Póliza</b> de seguro como no indemnizable por la <b>Compañía</b> .
<b>COMPAÑÍA:</b>	Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.
<b>CONTRATANTE:</b>	Es la persona moral que ha celebrado con La <b>Compañía</b> el <b>Contrato de Seguro</b> y que se compromete a pagar a La <b>Compañía</b> el importe de las <b>primas</b> del seguro. Para efectos del presente contrato, el Asegurado y el Contratante serán la misma persona.
<b>DEPRECIACIÓN:</b>	Disminución del valor que sufre el objeto asegurado a consecuencia, normalmente, del simple transcurso del tiempo.
<b>EVENTO:</b>	Hecho que origina la indemnización por parte de La <b>Compañía</b> al Asegurado, en los términos estipulados en este <b>Contrato de Seguro</b> .
<b>EXCLUSIONES:</b>	Se refiere a todo hecho, situación o condición no cubiertos por la Póliza y que se encuentran expresamente indicadas en la sección correspondiente.
<b>FECHA DE INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA:</b>	Es la fecha que aparece señalada en la carátula de la póliza, a partir de la cual se comienza a cubrir el riesgo.
<b>PÓLIZA Y/O CONTRATO DE SEGURO:</b>	Es el documento en el que se hace constar el acuerdo celebrado entre el <b>Contratante</b> o <b>Asegurado</b> y La <b>Compañía</b> , y lo integran las Condiciones Generales, la carátula de la <b>Póliza</b> , las especificaciones, los <b>Endosos</b> y las cláusulas adicionales que se agreguen, los cuales constituyen prueba de la existencia del Contrato.
<b>PRIMA:</b>	Es la cantidad de dinero que debe pagar el <b>Contratante</b> y/o <b>Asegurado</b> a La <b>Compañía</b> en la forma y términos convenidos, como contraprestación por las coberturas amparadas por este <b>Contrato de Seguro</b> , durante la <b>Vigencia</b> del mismo. La <b>Prima</b> total incluye los gastos de expedición, así como cualquier otro impuesto aplicable y en su caso, el recargo por pago fraccionado.

**SUMA ASEGURADA:** Es la cantidad máxima establecida en la carátula de la **Póliza** para cada cobertura por la que tendrá responsabilidad La **Compañía** en caso de proceder el **Evento**.

**VALOR REAL:** Es la cantidad que sería necesario erogar para reparar o reponer el bien dañado por otro nuevo de igual o similar clase, calidad, tamaño y capacidad, deduciendo la **depreciación** física por uso, de acuerdo con la edad y las condiciones de mantenimiento que tenían los bienes afectados, inmediatamente antes de ocurrido el siniestro.

## OBJETO DEL CONTRATO DE SEGURO

La **Compañía** se compromete a indemnizar al **Asegurado** en la forma y términos establecidos en las presentes condiciones generales, el riesgo amparado por la cobertura descrita en la Sección 2 de las mismas, siempre y cuando dicho riesgo ocurran durante la vigencia de la **Póliza**.

## SECCIÓN 2 COBERTURA

Las coberturas que se describen a continuación deben estar mencionadas como contratadas en la carátula de la **Póliza** correspondiente y se encuentran sujetas a lo pactado en la sección de condiciones generales.

### SECCIÓN 2.1. Reembolso por Extensión de Garantía

#### 1. DEFINICIONES PARTICULARES

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de esta cobertura, pudiendo ser en femenino o masculino o en plural o singular y para efectos de identificación aparecerán en negritas:

<b>Asegurado</b>	Es la persona moral obligada a prestar los servicios bajo la Extensión de Garantía y es la beneficiaria de los pagos, vía reembolso, que la <b>Compañía</b> está obligada a reembolsar en los términos de este <b>Contrato de Seguro</b> .
<b>Bienes Duraderos</b>	Son los productos de fabricación nacional o importada de electrónica, línea blanca, electrodomésticos, aparatos eléctricos, así como <b>Gadgets</b>
<b>Beneficiario</b>	Es la persona física que adquirió el <b>Bien Duradero</b> .
<b>Centro de Servicio</b>	Persona física o moral por medio del cual el <b>Asegurado</b> provee los servicios de reparación y/o reposición de los bienes objeto del contrato de Extensión de Garantía.
<b>Garantía Original del Fabricante</b>	Es la garantía que por disposición legal, el fabricante o importador del <b>Bien Duradero</b> debe proporcionar a quien lo adquiere como nuevo, debido a una <b>Falla Técnica</b> .
<b>Falla Técnica</b>	Es una deficiencia o error en el funcionamiento del <b>Bien Duradero</b> que impida su correcto funcionamiento. Se considera a toda falla estructural o de operación, derivada del defecto en los materiales, calidad o mano de obra o por otra causa.
<b>Extensión de garantía</b>	Contrato mediante el cual el <b>Asegurado</b> se obliga, a cambio de una contraprestación y por un periodo específico de tiempo, de reparar, reponer y/o realizar el pago del valor del bien, según corresponda, de un <b>Bien Duradero</b> adquirido por sus clientes ( <b>Beneficiarios</b> ), en caso de que dichos bienes sufran <b>Fallas Técnicas</b> con posterioridad a la expiración de la garantía original del fabricante.

Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.

### Gadget

Dispositivo Electrónico Portátil, de uso personal, móvil o transportable con funciones específicas relacionadas con la tecnología, tales como, de manera enunciativa más no limitativa: celular o Smartphone, laptop, tableta electrónica (Tablet), smartwatch, reproductor de sonido digital y demás aparatos electrónicos.

## 2. COBERTURA

La **Compañía** se obliga a indemnizar al **Asegurado**, vía reembolso, los gastos que éste efectúe para el cumplimiento de las obligaciones que asuma bajo cada contrato de Extensión de Garantía que celebre, siempre y cuando el **Evento** haya ocurrido durante la vigencia de la **Póliza**.

Por cada reembolso que esté obligada a realizar La **Compañía** derivado de la celebración del presente **Contrato de Seguro**, se aplicará un **coaseguro** establecido en las especificaciones de la **Póliza** sobre el costo de la reparación o del reemplazo según sea el caso.

En caso de que el bien falle dentro de la vigencia de la **Póliza**, a elección del **Asegurado**, se reparará el **Bien Duradero** con mano de obra calificada y refacciones originales en los **Centros de Servicio** que éste indique; en caso de que el costo de reparación supere el 95% del **Valor Real** del **Bien Duradero**, el **Asegurado** podrá realizar la reposición por otro bien nuevo, preferentemente de la misma marca del fabricante, de iguales o similares características y costo o, realizar el pago del valor del bien, en cuyo caso el reembolso no será superior al importe que el **Beneficiario** haya pagado por el bien o hasta el límite del monto de la cobertura indicado en la carátula y/o especificación de la **Póliza**.

## 3. EXCLUSIONES

Esta cobertura no cubre en los siguientes casos:

1. Fallas Técnicas causadas por no operar el Bien Duradero conforme a lo previsto en el instructivo o manual de operación del fabricante, importador o distribuidor, su uso indebido o contrario al indicado en el instructivo o manual de operación.
2. Por negligencia, culpa grave, falsa declaración o acción fraudulenta del Asegurado, Beneficiario, sus agentes o empleados.
3. Gastos por partes y/o mano de obra efectuados por el Asegurado o por el Beneficiario, o por terceros en su nombre, solicitados por el fabricante, el vendedor o por el importador oficial del bien, para corregir un defecto de línea.
4. Cualquier supuesto que cubra la Garantía Original del Fabricante del Bien Duradero durante el período que dure dicha garantía.
5. Cualquier gasto sobre bienes que no cuenten con un contrato de Extensión de Garantía vigente.
6. Vandalismo (daño al bien con la sola intención de causarle daño).
7. Por robo o extravío de los Bienes Duraderos.

#### 4. DOCUMENTACIÓN PARA RECLAMO DE SINIESTRO

El **Asegurado** realizará la reparación o en su caso la reposición del **Bien Duradero** y posteriormente solicitará el reembolso a la **Compañía** presentando la siguiente documentación:

- a) Comprobante de compra de la **Extensión de Garantía**
- b) Copia de los comprobantes del costo de reparación o reposición del **Bien Duradero**.
- c) Carta Reclamación del siniestro.

### Sección 3 Condiciones Generales

Las siguientes cláusulas constituyen las Condiciones Generales aplicables a todas las coberturas:

#### 1ª. PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO DE SEGURO.

Esta **Póliza**, la solicitud, el reporte de los contratos de Extensión de Garantía y las cláusulas adicionales que se agreguen, constituyen testimonio del **Contrato de Seguro** celebrado entre el **Contratante** y La **Compañía**, el cual sólo podrá ser modificado por consentimiento de ambas partes y mediante solicitud por escrito por parte del **Contratante**, y un endoso autorizado por la **Compañía**.

#### 2ª. SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

El límite máximo de responsabilidad que La **Compañía** asume por esta **Póliza** está sujeto al límite de las obligaciones contractuales definidas en los contratos de Extensión de Garantía asumidas por el **Asegurado**.

La **Suma Asegurada** que figura en esta **Póliza** no constituye valoración de los bienes asegurados y sólo representa el límite de responsabilidad que asume la **Compañía** en esta **Póliza**.

La indemnización a que se obliga la **Compañía** se realizará sobre la base del **Valor Real** que tengan los bienes asegurados al tiempo del siniestro, aun cuando la **Compañía** se haya constituido responsable de una suma que lo exceda.

#### 3ª MODIFICACIONES Y NOTIFICACIONES.

Las Condiciones Generales de la **Póliza** y sus endosos respectivos, sólo podrán modificarse previo acuerdo entre el **Contratante** y la **Compañía** y se harán constar mediante endosos o cláusulas registradas previamente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, las cuales deberán constar por escrito.

En consecuencia, los agentes o cualquiera otra persona no autorizada por La **Compañía** carecen de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

Todas las notificaciones del **Contratante** o del **Asegurado** a La **Compañía** deberán hacerse por escrito y dirigirse a su domicilio social, el cual se indica en la carátula de la **Póliza**. En consecuencia, queda entendido que los agentes de La **Compañía** no están autorizados para recibir comunicaciones de ninguna clase, excepto cuando La **Compañía** los autorice especialmente para ello; en este caso, se dará aviso oportuno al **Contratante** o **Asegurado**, de dicha autorización.

*“Si el contenido de la **Póliza** o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el **Asegurado** podrá pedir la rectificación correspondiente, dentro de los treinta días que sigan al día en que se reciba la **póliza**. Transcurrido este plazo, se considerarán aceptadas las estipulaciones de la **póliza** o de sus modificaciones.”* Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Este derecho se hace extensivo al **Contratante**.

#### 4ª REPORTE PARA LA COBERTURA REEMBOLSO POR EXTENSIÓN DE GARANTÍA.

Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.



El **Asegurado** deberá presentar a La **Compañía** por escrito y mediante un sólo reporte, todos los gastos que hubiere efectuado derivados de los contratos de extensión de garantía durante el periodo anterior, detallando los servicios de reparación o reemplazos concluidos respecto de los cuales solicite el reembolso.

El contenido de dicha relación deberá tener al menos la siguiente información:

- Tipo de registro (alta o baja de Extensión de Garantía)
- Número de identificación de la Extensión de Garantía
- Periodo de garantía del fabricante
- Fecha de venta de la Extensión de Garantía
- Periodo de vigencia de la Extensión de Garantía
- Fecha de la operación.

Los periodos de reporte de siniestros, previo acuerdo entre las partes podrán realizarse de manera quincenal o mensual, durante los primeros cinco días del periodo que se acuerde.

### 5ª PRUEBAS.

El **Asegurado** deberá comprobar a La **Compañía** la realización del **Evento** y presentarle las formas de declaración del siniestro que la misma proporcione, así como los comprobantes originales que se requieran y cualquier otro documento que La **Compañía** juzgue necesario para la apreciación de la reclamación.

La **Compañía** tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente y a su costa, a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del **Asegurado** o **Beneficiario** para que se lleve a cabo esta comprobación, liberará a La **Compañía** de cualquier obligación.

### 6ª PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO.

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

- 1.- Si se demuestra que el **Asegurado**, el **Beneficiario** o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones.
- 2.- Si hubiere en el siniestro dolo o mala fe del **Asegurado**, del **Beneficiario** o de sus respectivos causahabientes.
- 3.- Si se demuestra que el **Asegurado**, **Beneficiario** o sus representantes con el fin de hacerla incurrir en error no proporcionan oportunamente la información que La **Compañía** solicite sobre hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

### 7ª.PRIMA.

La **prima** a cargo del **Contratante** se regirá conforme a las siguientes reglas:

1. La **prima** vence en el momento de la celebración del **Contrato de Seguro**, por lo que se refiere al primer periodo del seguro; entendiéndose por periodo del seguro el lapso para el cual resulte calculada la unidad de la **prima**; en caso de duda, se entenderá que el periodo del seguro es de un año. Para los efectos de este contrato se entenderá como fecha de celebración del contrato la **Fecha de inicio de vigencia de la Póliza** indicada en la carátula y/o especificación de la **Póliza**.
2. La **prima** puede ser fraccionada en parcialidades que correspondan a periodos de igual duración. Si el **Contratante** ha optado por el pago fraccionado de la **prima**, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, con vencimiento al primer día de vigencia de cada periodo pactado. En este caso se aplicará la tasa de financiamiento pactada entre el **Contrante** y La **Compañía** a la fecha de celebración del **Contrato de Seguro**.
3. El **Contratante** y/o **Asegurado** gozará de un periodo de un plazo de gracia, de 30 días naturales contados a partir del vencimiento de la **prima**, para liquidar la **prima** o la fracción correspondiente en los casos de pago en parcialidades.

Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las 12 horas (medio día) del último día del período de gracia convenido, si el **Contratante** no hubiese cubierto el total de la **prima** o de la fracción correspondiente en los casos de pago en parcialidades.

Las horas señaladas en esta fracción serán las horas oficiales del lugar donde se emitan las **pólizas** de seguro correspondientes.

4. La **prima** convenida deberá ser pagada en las oficinas de La **Compañía** contra entrega del recibo correspondiente o según lo acuerden las **Partes** de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 23ª .
5. En caso de siniestro procedente ocurrido dentro de la vigencia de la **Póliza** y siempre que esté transcurriendo el periodo de gracia, La **Compañía** podrá deducir de la indemnización debida al beneficiario, el total de la **prima** que se encuentre pendiente de pago, o las fracciones de ésta no liquidadas hasta completar la totalidad de la **prima** correspondiente al periodo de seguro contratado.
6. La obligación del pago de **primas** será del **Contratante**.

## 8ª RENOVACIÓN

La **Compañía** podrá renovar el **Contrato de Seguro**, de conformidad con lo siguiente:

1. El **Contratante** deberá solicitar la renovación a más tardar dentro de los 30 días anteriores a la terminación de vigencia del contrato anterior.
2. La renovación será procedente cuando la temporalidad del seguro sea menor o igual a un año, seguro de corto plazo, así como mayor a un año hasta 3 años.
3. La renovación siempre otorgará por lo menos el derecho de antigüedad para los efectos siguiente:
  - A. La **Compañía** no podrá condicionar la continuidad de la atención del siniestro a la renovación de la **Póliza**.

## 9ª REHABILITACION.

No obstante, el **Contrato de Seguro** podrá ser rehabilitado en los siguientes términos:

1. El **Contratante**, deberá solicitar por escrito la rehabilitación dentro de los 30 días siguientes al momento en que cesó sus efectos el contrato por falta de pago de **primas**, en términos de lo dispuesto por la cláusula 22ª.
2. El **Contratante**, al momento de efectuar la solicitud, deberá ingresar a La **Compañía** el importe de la **prima** o **primas** vencidas.
3. La **Compañía**, en caso de considerarlo procedente, emitirá el endoso de rehabilitación, señalando el día y hora a partir del cual surtirá efectos la misma. En caso de que La **Compañía** considere no procedente la rehabilitación, se procederá con la devolución de primas al **Contratante** en caso que éste hubiere realizado el pago de primas a La **Compañía**
4. El lapso comprendido entre el momento en que el contrato cesó en sus efectos por falta de pago de **primas** y el momento en que se rehabilite a través del endoso respectivo, se considerará periodo al descubierto y en ningún caso La **Compañía** responderá por un siniestro ocurrido durante el mismo.

## 10ª OTROS SEGUROS

Cuando el **Asegurado**, contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los aseguradores, la existencia de los otros seguros.

En todo caso de que otra aseguradora haya cubierto parcial o totalmente los gastos realizados, se procederá conforme a los artículos 102 y 103 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, el **Asegurado** deberá presentar fotocopia de todos los comprobantes, así como del finiquito de la otra aseguradora. Si el **Asegurado** omitiere intencionalmente dicho aviso o si contrata diversos seguros para obtener un provecho

Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.

ilícito, La **Compañía** quedara liberada de sus obligaciones. El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.

### 11ª RECLAMACIONES.

Cualquier **Evento** que pueda ser motivo de indemnización deberá ser notificado por escrito a La **Compañía**, dentro de los 5 días siguientes a su realización.

El **Asegurado**, a su costo, presentará a La **Compañía**, además de las formas de declaración que ésta le proporcione, todas las pruebas del hecho que genere, en su caso, la obligación y el derecho de quien solicite el pago.

### 12ª INDEMNIZACIÓN.

En caso de ser procedente el siniestro, La **Compañía** pagará al **Asegurado**, que es el beneficiario preferente e irrevocable de la Cobertura de Reembolso por Extensión de Garantía, en virtud de que el objeto del Seguro es reembolsarle por los gastos en que deba incurrir conforme a lo señalado en dicha Cobertura, la indemnización que proceda dentro de los 30 días a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

### 13ª COMPROBACIÓN DEL SINIESTRO.

La **Compañía** tendrá el derecho de exigir al **Contratante** y/o **Asegurado** toda clase de información y documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Por lo que el **Asegurado** y/o **Beneficiario** deben proporcionar a La **Compañía**, toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación del siniestro.

Las obligaciones de La **Compañía** quedarán extinguidas si demuestra que el **Contratante**, **Asegurado** y/o **Beneficiario** o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación o información de que trata el párrafo anterior.

### 14ª INDEMNIZACIÓN POR MORA.

En caso de que La **Compañía**, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, en los términos del artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, quedará obligada a pagar al beneficiario, un interés de conformidad con lo establecido por el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que se haga exigible la obligación.

### 15ª VIGENCIA.

La vigencia de la **Póliza** se inicia y concluye a las 12.00 hrs (mediodía) de las fechas especificadas como inicio y conclusión de vigencia en la carátula y/o especificación de la **Póliza**.

### 16ª 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 del 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 peritos con motivo de la realización del siniestro y por las que establece la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### 17ª MONEDA.

**Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.**

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.

Tanto el pago de la **prima** como las indemnizaciones a que haya lugar por esta **Póliza**, son liquidables en moneda nacional de conformidad con lo previsto en la Ley Monetaria vigente en la fecha de su pago.

### **18ª COMPETENCIA.**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos, por escrito o por cualquier otro medio, en la Unidad Especializada de La **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, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis, 65 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen, o en su caso, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

### **19ª COMISIONES Y COMPENSACIONES DIRECTAS. (CIRCULAR ÚNICA DE SEGUROS Y FIANZAS, TITULO 4, CAPÍTULO 4.5, DISPOSICIÓN 4.5.2.)**

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 intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este **Contrato de Seguros**. La **Compañía** proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### **20ª. LUGAR Y PAGO DE INDEMNIZACIÓN.**

La **Compañía** hará el pago de la indemnización, en caso de ser procedente, en sus oficinas en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

### **21ª. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE SEGURO.**

Este seguro podrá ser cancelado por el **Contratante** cuando lo solicite por escrito a La **Compañía**.

La cancelación será efectiva en la fecha en que el aviso sea recibido o en la fecha solicitada en dicho aviso, la que sea posterior.

En este caso La **Compañía** devolverá al **Contratante**, la **prima** no devengada correspondiente a la fecha de cancelación menos los gastos incurridos en un plazo de quince (15) días posteriores a la fecha en que fue realizada la notificación, a través del mismo medio de cobro designado por el **Contratante** para el pago de la **prima**.

No obstante lo anterior, debe tomarse en consideración que los efectos de un **Contrato de Seguro**, de conformidad con el artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, cesan automáticamente a las doce horas del último día del plazo de gracia concedido para su pago, sin necesidad de notificación al **Contratante** o **Asegurado**.

### **22ª. PAGO POR DOMICILIACIÓN BANCARIA A CUENTA DE CHEQUES, DÉBITO O CRÉDITO.**

En caso de que el **Contratante** haya elegido de forma voluntaria como medio de pago la domiciliación bancaria (cuenta de cheques, debido o crédito) tiene la obligación de vigilar que en sus recibos de pago o estados de cuenta bancarios se vea reflejada la retención o cargo de la **Prima** del seguro contratado. En caso de que no aparezca dicha retención o cargo, deberá recurrir a su agente de seguros o avisar directamente a La **Compañía** para reportarlo, ya que, si dentro de los treinta días naturales posteriores al

**Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.**

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.

vencimiento de la **Prima** no se ha realizado la retención o cargo, cesarán automáticamente los efectos del **Contrato de Seguro**.

Si después de aparecer el primer cargo en el estado de cuenta, los pagos 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.

Cuando por falta de fondos no se pudiera efectuar el cargo pactado, La Compañía le solicitará a la institución bancaria o departamental que efectúe en el cargo del próximo periodo 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.

Para los cargos por Domiciliación Bancaria (cuenta de cheques, débito o crédito) serán causas de suspensión y en consecuencia la cesación de los efectos de la **Póliza** en caso de no recibir el pago de la **Prima** conforme a lo estipulado en este **Contrato**:

- a) Cancelación del instrumento bancario no notificado a La **Compañía**;
- b) Reposición de tarjeta (s) de crédito no notificada(s) a La **Compañía**.
- c) Por rechazo bancario.
- d) Falta de fondos o crédito.
- e) Cualquier otra causa que impida el cargo respectivo.

### **23ª. ENTREGA ELECTRÓNICA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL.**

La **Compañía**, en el caso de que así lo solicite el **Contratante**, se obliga a entregar la documentación contractual consistente en la **Póliza**, condiciones generales, endosos y demás documentación contractual dentro de los 30 días naturales siguientes a la contratación del seguro, a través del correo electrónico en la dirección electrónica proporcionada por el **Contratante** al momento de la contratación. En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse al día hábil inmediato siguiente.

En caso de que el **Contratante** no reciba su documentación contractual o requiera un duplicado de su póliza podrá acceder a las condiciones generales a través del portal de internet en el sitio web: <https://zam.zurich.com.mx>, o bien llamando al número telefónico indicado en la carátula de la **Póliza**, en cuyo caso la **Compañía** podrá entregar la documentación contractual por alguno de los siguientes medios:

1. Correo certificado al domicilio registrado al momento de la contratación;
2. Acudiendo personalmente a cualquiera de las sucursales de La **Compañía**;

### **24ª. PROTECCIÓN DE DATOS.**

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V. , con domicilio en Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390, se compromete a tratar los datos personales de persona física (**Contratante y/o Asegurado y/o Beneficiario y/o Representantes**) que hayan sido recabados o que se recaben en el futuro con motivo de la celebración del presente **Contrato de Seguro**, con la finalidad de realizar la adecuada prestación de servicios y desarrollo de operaciones, lo que incluye, en general, fines de identificación, operación, administración y comercialización, los cuales se indican con más amplitud en el Aviso de Privacidad completo localizado en la página de Internet <https://zam.zurich.com.mx>. El **Contratante y/o Asegurado**, con la celebración del **Contrato de Seguro**, autoriza a Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V., a administrar sus datos personales y a transferir los mismos a terceros nacionales o extranjeros, exclusivamente para los propósitos anteriormente mencionados, en el entendido de que los datos de carácter sensible requieren consentimiento por escrito. El Titular de los datos podrá ejercer los derechos

**Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.**

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.

de acceso, rectificación, cancelación, oposición y revocación reconocidos en la legislación sobre protección de datos, mediante solicitud presentada en la dirección de correo electrónico [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com) o bien en el domicilio de La **Compañía**.

En caso de que los datos personales hayan sido proporcionados por persona distinta del Titular de los mismos, el **Contratante** se obliga a informar al Titular las finalidades del tratamiento antes indicadas, y que puede ejercitar ante La **Compañía** los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y revocación, lo anterior independientemente de las medidas compensatorias que, de conformidad con la legislación aplicable, deba instrumentar Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.

## **25ª. CLÁUSULA DE ACTIVIDADES ILÍCITAS.**

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) **Contratante(s)**, **Asegurado(s)** o **Beneficiario(s)** realice(n) o se relacione(n) con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de La **Compañía**, si el(los) **Contratante(s)**, **Asegurado(s)** o **Beneficiario(s)**, en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) **Contratante(s)**, **Asegurado(s)** o **Beneficiario(s)** sus actividades, bienes cubiertos por la **Póliza** o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

En su caso, las obligaciones del **Contrato de Seguro** serán restauradas una vez La **Compañía** tenga conocimiento de que el nombre del (de los) **Contratante(s)**, **Asegurado(s)** o **Beneficiario(s)** deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

**La Compañía consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas será consignada a favor de la autoridad correspondiente.**

## **26ª. ARTÍCULOS TRANSCRITOS**

### **LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO.**

**Artículo 19.-** Para fines de prueba, el Contrato de Seguro, así como sus adiciones y reformas, se harán constar por escrito. Ninguna otra prueba, salvo la confesional, será admisible para probar su existencia, así como la del hecho del conocimiento de la aceptación, a que se refiere la primera parte de la fracción I del artículo 21.

**Artículo 81.-** Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán: I.- En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida. II.- En dos años, en los demás casos. En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.

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



terceros beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

**Artículo 69.-** La empresa Aseguradora tendrá el derecho de exigir del Asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

## **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 cuenta 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.

**ARTÍCULO 492.-** Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría, escuchando la previa opinión de la Comisión, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:

I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los artículos 139 o 148 Bis del Código Penal Federal, o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y II. Presentar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, reportes sobre:

- a) Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus clientes y usuarios, relativos a la fracción anterior, y
- b) Todo acto, operación o servicio, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas en la misma, que realice o en el que intervenga algún miembro del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados y apoderados.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales y financieras que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información.



Asimismo, la Secretaría, en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las Instituciones, las Sociedades Mutualistas, los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán observar respecto de:

- a) El adecuado conocimiento de sus clientes y usuarios, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;
- b) La información y documentación que las Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus clientes;
- c) La forma en que las mismas Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y usuarios o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo, y
- d) Los términos para proporcionar capacitación al interior de las Instituciones, Sociedades Mutualistas, agentes de seguros y agentes de fianzas sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento.

Las Instituciones, las Sociedades Mutualistas, los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Secretaría estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión, información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere la fracción II de este artículo. Las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, estarán obligados a proporcionar dicha información y documentación. La Secretaría estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a la obligación de confidencialidad legal, ni constituirá violación a las restricciones sobre revelación de información establecidas por vía contractual, a lo dispuesto en el artículo 190 de este ordenamiento, ni a lo dispuesto en materia del secreto propio de las operaciones a que se refiere el artículo 46 fracción XV, en relación con el artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las Instituciones y Sociedades Mutualistas, por los agentes de seguros y los agentes de fianzas, así como por los miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las instituciones y sociedades como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

La violación a las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión conforme al procedimiento previsto en los artículos 474 al 484 de la presente Ley, con multa equivalente del 10% al 100% de la operación inusual no reportada, y en los demás casos con multa de hasta 100,000 Días de Salario vigente.

Los servidores públicos de la Secretaría y de la Comisión, las Instituciones y Sociedades Mutualistas, así como los agentes de seguros y los agentes de fianzas, sus miembros del consejo de administración, administradores, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

## Sección 4. QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO

---

En caso de Siniestro, se procederá conforme a lo indicado en la presente sección.

### Aviso de Siniestro

---

Al ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a este contrato de seguro, tan pronto como el **Asegurado** o el **Beneficiario**, en su caso, tengan conocimiento de la realización del **Siniestro** y del derecho constituido a su favor por este contrato, deberán ponerlo en conocimiento de la **Compañía**, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que el **Asegurado** o el **Beneficiario**, podrá comunicarlo a la **Compañía** tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el **Asegurado** o el **Beneficiario** no cumplan con la obligación anterior, la **Compañía** podrá reducir la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente.

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 pronto aviso sobre el mismo. La **Compañía** quedará desligada de todas las obligaciones derivadas del contrato de seguro si El **Asegurado** o el beneficiario omiten el aviso inmediato con la intención de impedir que se comprueben oportunamente las circunstancias del **Siniestro**.

La **Compañía**, cuando reciba notificación inmediata del **Siniestro**, podrá autorizar por escrito al **Asegurado**, en caso de daños menores, a efectuar las reparaciones necesarias. La **Compañía** únicamente responderá por los daños que resulten procedentes de conformidad con lo pactado en este contrato.

### Pago de Reclamaciones

---

Las indemnizaciones procedentes se pagarán de acuerdo a las condiciones generales y coberturas de la **Póliza** a la fecha de ocurrencia del siniestro, una vez presentada la documentación necesaria para la acreditación de la procedencia del mismo.

Para efectos de esta **Póliza** los pagos de los **Beneficios** por los que la **Compañía** se hará responsable serán aquellos que tenga contratado cada **Asegurado**.

**Toda indemnización que la Compañía pague por concepto de Siniestro, será hasta el monto de la Suma Asegurada, sin exceder del Valor Real que tengan los bienes al acaecer el Evento, una vez descontado el importe del Coaseguro** y aplicando los sub límites pactados. Cada pago de **Siniestro**, reducirá en igual cantidad la **Suma Asegurada**, y las indemnizaciones de **Siniestros** subsecuentes serán pagadas hasta el límite de suma restante.

Para efectos de indemnización el **Valor Real** para Bienes Duraderos se obtendrá deduciendo del Valor de Reposición del bien a reemplazar tenga en la fecha del **Siniestro**, el importe de la **depreciación**, de acuerdo a la siguiente tabla:

	<b>Celulares</b>	<b>Laptops</b>	<b>Electrodomesticos Grandes</b>	<b>Electrodomesticos Pequeños</b>	<b>Otros</b>
Depreciación anual	20%	25% (1er y 2do año)	20%	100%	20%
Depreciación 3er año		55%			

---

### Medidas de salvaguarda o recuperación.

Al tener conocimiento de un **Siniestro** producido por alguno de los riesgos amparados por esta **Póliza**, El **Asegurado** tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a La **Compañía** y se atenderá a las que ella le indique. El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos de El **Asegurado**, en los términos de la Ley sobre el Contrato de Seguro. Los gastos hechos por El **Asegurado** que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la empresa **Aseguradora** y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

Sin el consentimiento de La **Compañía**, El **Asegurado** estará impedido de variar el estado de las cosas, salvo por razones de interés público o para evitar o disminuir el daño. Si El **Asegurado** viola la obligación de evitar o disminuir el daño o de conservar la invariabilidad de las cosas, La **Compañía** tendrá el derecho de reducir la indemnización hasta el valor a que ascendería si dicha obligación se hubiere cumplido. Si dicha obligación es violada por El **Asegurado** con intención fraudulenta, éste quedará privado de sus derechos contra La **Compañía**.

---

### Comprobación del Siniestro.

El **Asegurado** estará obligado a comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La **Compañía** tendrá el derecho de exigir de El **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 del mismo.

---

### Deducciones

Cualquier **prima** vencida y no pagada será deducida de cualquier indemnización reclamada. No opera para los seguros a **prima** única.

La **Compañía** se reserva el derecho de realizar todas las indagaciones o investigaciones relacionadas que considere pertinentes para determinar las circunstancias de su realización y consecuencias, con el objeto de determinar si es procedente el pago de la indemnización. En tal virtud, derivado del análisis que se realice, La **Compañía** podrá solicitar documentación adicional de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.



**Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.**

**Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.**

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.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 3 de agosto de 2020 con el número CNSF-S0037- 0312- 2020 /CONDUSEF-004771-01

La documentación y abreviaturas contenidas en la documentación contractual de este producto podrán ser consultadas en <https://zam.zurich.com.mx>. Para cualquier aclaración o duda relacionado con el seguro, contacte a la UNE de Atención a Usuarios al 800 0800 009 o al correo [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com). Los procedimientos para cancelación de **Póliza** o que hacer en caso de **Siniestros** pueden ser consultados en nuestra página web antes referida.

## Sección 5. Documentos Adicionales

**Derechos básicos del cliente (Asegurado o Beneficiario) en caso de siniestro con tu póliza de seguro con Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V. (en adelante ZAM).**

En ZAM siempre buscamos la protección de nuestros clientes, por lo que queremos orientarte en caso de que hagas uso de tu seguro. Es por ello que a continuación te informamos los derechos que tienes como cliente durante la relación que tengas con nosotros:

- Recibir la atención e indemnización por parte de ZAM de acuerdo con el seguro contratado, aún cuando la **Póliza** no se encuentre pagada en el momento del siniestro pero que la misma esté dentro del periodo de gracia para el pago de la **prima**<sup>1</sup>.
- En caso de que ZAM no realice el pago oportuno de la cobertura cuando sea procedente, podrás cobrar una indemnización por mora.
- Solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.
- Podrás conocer el detalle de cómo protegemos tus datos consultando nuestro aviso de privacidad en nuestra página de Internet <https://zam.zurich.com.mx>.
- Podrás presentar tus consultas y reclamaciones<sup>2</sup> relacionadas con el **Contrato de Seguro** en la Unidad Especializada de ZAM ubicada en Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705 o llamando al número telefónico: 52.84.11.03, en un horario de atención de 9:00 a 17:00 horas. Para más información consulta nuestra página de Internet o envía un correo a: [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com).

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 3 de agosto de 2020 con el número CNSF-S0037- 0312- 2020 / CONDUSEF-004771-01

<sup>1</sup> Aplican términos y condiciones descritos en las condiciones de la **póliza** contratada.

<sup>2</sup> De acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## AVISO DE PRIVACIDAD

Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V. con domicilio en Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20 Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390, hace de su conocimiento que sus datos personales incluso los sensibles y los patrimoniales o financieros, recabados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que en su caso, se celebre, se tratarán para todos los fines vinculados con dicha relación, tales como: identificación, operación, administración, análisis, ofrecimiento y promoción de bienes, productos y servicios y/o prospección comercial, así como para cumplir las obligaciones derivadas de tal relación y otros fines compatibles o análogos (11), quedando convenido que usted acepta la transferencia que pudiera realizarse (V) en su caso: a las entidades que formen parte directa o indirectamente del Grupo Zurich, sus subsidiarias y afiliadas y a terceros, nacionales o extranjeros(36).

Para limitar el uso y divulgación de sus datos, mantendremos políticas y procedimientos de seguridad y confidencialidad (111). El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición (IV) - a partir del 6 de enero de 2012- (Cuarto Transitorio) Y la revocación del consentimiento (8) deberá realizarse por escrito en la dirección citada, o a través de la página <https://zam.zurich.com.mx>. El presente Aviso, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página <https://zam.zurich.com.mx>, a través de comunicados colocados en nuestras oficinas (y sucursales) o informados mediante cualquier medio de comunicación que tengamos con usted(VI).

NOTA: Las referencias en números romanos se refieren a las fracciones del Artículo 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

**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 3 de agosto de 2020 con el número CNSF-S0037- 0312- 2020 /CONDUSEF- 004771-01**

DATOS DE LA CONDUSEF	
Domicilio de Oficinas Centrales	Av. insurgentes Sur 762, Planta Baja, Col. Del Valle, México D.F., C.P. 03100
Teléfono:	(55) 5448 7000
Telefonos Interior de la República	01 800 999 8080
Página Web	www.condusef.gob.mx

UNIDAD ESPECIALIZADA (UNE) DE ZURICH ASEGURADORA MEXICANA S.A. DE C.V.	
Domicilio Oficina Matriz	Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20 Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390.
Teléfono:	Tel. 55 5284 1103 y 800 0800 009
Horario de atención:	9:00 a 17:30 horas
Correo Electrónico	<a href="mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com">unidad.especializada@mx.zurich.com</a>
Página Web	<a href="https://zam.zurich.com.mx/">https://zam.zurich.com.mx/</a>
El Asegurado podrá presentar su solicitud de aclaración o queja en el domicilio de la institución de seguros o bien, en la UNE, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos la institución de seguros estará obligada a acusar de recibo de dicha solicitud	

REFERENCIAS	
Las abreviaturas de uso no común mencionadas en la presente Póliza, en su caso, pueden ser consultadas en:	<a href="https://zam.zurich.com.mx/es-mx/referencias">https://zam.zurich.com.mx/es-mx/referencias</a>

**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 9 de julio de 2020 con el número CNSF-S0037- 0312- 2020 /CONDUSEF-004771-01**

**Zurich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.**

Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20, Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53390. Tel 52840705

Consulta términos, aviso de privacidad y requisitos de contratación en: <https://zam.zurich.com.mx>.