



## SALUD | CRITICAL ILLNESS

Operado por:



INSURANCE SERVICES





## ÍNDICE

1.	DEFINICIONES	3
1.1.	Aseguradora o Zurich Vida	3
1.2.	Accidente	3
1.3.	Asegurado	3
1.4.	Cirugía o intervención quirúrgica o procedimiento quirúrgico	3
1.5.	Cáncer con Metástasis	3
1.6.	Cáncer In Situ	3
1.7.	Contratante	3
1.8.	Diagnóstico	3
1.9.	Enfermedad Grave	3
1.10.	Enfermedad	3
1.11.	Etapas Médicas del Cáncer	3
1.12.	Hospital	4
1.13.	Médico	4
1.14.	Melanoma	4
1.15.	Padecimiento o Enfermedad Preexistente	4
1.16.	Póliza y/o Contrato de Seguro	4
1.17.	Quirófano	4
1.18.	Suma Asegurada	4
1.19.	Tumor Benigno	4
1.20.	Territorialidad	4
2.	DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS	5
2.1.	Coberturas por Enfermedades Graves	5
2.1.1.	Indemnización por Diagnóstico de Neoplasia Maligna (Cáncer)	5
2.1.2.	Indemnización por Infarto al Miocardio	5
2.1.3.	Indemnización por Infarto y/o Hemorragia Cerebral (Enfermedad Vascul ar Cerebral)	5
2.1.4.	Periodo de Carencia	6
2.1.5.	Límite Máximo de Responsabilidad	6
2.1.6.	Edades de Aceptación	6
2.1.7.	Procedimiento en caso de siniestro Coberturas de Graves Enfermedades	6
2.1.7.1.	Aviso	6
2.1.7.2.	Comprobación del Siniestro	6
2.1.8.	Padecimientos Preexistentes	7
2.2.	Beneficios adicionales de Indemnización por Cirugías	8
2.2.1.	Estancia Hospitalaria	9
2.2.2.	Periodo de Carencia	9
2.2.3.	Límite Máximo de Responsabilidad	9
2.2.4.	Edades de Aceptación	9
2.2.5.	Exclusiones	9
2.2.6.	Procedimiento en caso de siniestro Coberturas de Cirugía	11



## ÍNDICE

	2.2.7. Padecimientos Preexistentes . . . . .	11
3.	CLÁUSULAS GENERALES . . . . .	12
3.1.	Vigencia . . . . .	12
3.2.	Renovación . . . . .	12
3.3.	Terminación . . . . .	12
3.4.	Participación en las utilidades o Dividendos . . . . .	12
3.5.	Cancelación . . . . .	12
3.6.	Prima . . . . .	12
	3.6.1. Pago de Primas . . . . .	12
	3.6.2. Periodo de gracia para el pago de primas . . . . .	12
3.7.	Rectificación de la Póliza (Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro) . . . . .	12
3.8.	Integridad del Contrato de Seguro. . . . .	13
3.9.	Modificaciones al Contrato . . . . .	13
3.10.	Disputabilidad . . . . .	13
3.11.	Prescripción . . . . .	13
3.12.	Edad . . . . .	13
3.13.	Moneda . . . . .	13
3.14.	Interés Moratorio . . . . .	13
3.15.	Comunicaciones . . . . .	13
3.16.	Competencia . . . . .	13
3.17.	Cláusula de Comisiones y Compensaciones Directas . . . . .	14
3.18.	Carencia de restricciones . . . . .	14
3.19.	Unidad Especializada . . . . .	14
3.20.	Entrega de documentación contractual . . . . .	14
4.	SERVICIO DE ASISTENCIAS . . . . .	15
4.1.	Asistencia médica . . . . .	15
	4.1.1. Asistencia médica telefónica . . . . .	15
	4.1.2. Envío de médico a domicilio . . . . .	15
	4.1.3. Envío de ambulancia terrestre por emergencia . . . . .	15
	4.1.4. Referencias médicas . . . . .	15
	4.1.5. Referencias hospitalarias. . . . .	15
	4.1.6. Referencias de servicios médicos . . . . .	15
	4.1.7. Referencias de descuentos médicos . . . . .	15
	4.1.8. Referencias de descuentos comerciales . . . . .	15
	4.1.9. Descuentos en clínicas, hospitales, farmacias y laboratorios . . . . .	16
	4.1.10. Descuentos en medicamentos en envío a domicilio sin costo. . . . .	16
	4.1.11. Referencia de segunda opción médica . . . . .	16
4.2.	Asistencia emocional telefónica. . . . .	16
4.3.	Asistencia nutricional telefónica. . . . .	16
4.4.	Plan dental. . . . .	16
4.5.	Plan visual . . . . .	16
	DERECHOS BÁSICOS DEL CLIENTE . . . . .	17

## 1. DEFINICIONES

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de esta póliza de seguro, pudiendo ser en femenino o masculino, plural o singular y si se trata de verbo, en cualquier conjugación.

### 1.1. Aseguradora o Zurich Vida

Zurich Vida Compañía de Seguros, S.A. es la institución de seguros legalmente constituida de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, responsable de administrar y pagar las indemnizaciones relativas a este contrato, denominada de aquí en adelante como Zurich Vida.

### 1.2. Accidente

Se entiende como accidente aquel acontecimiento provocado por una causa externa, súbita, fortuita y violenta que provoque lesiones o la muerte del Asegurado dentro de los primeros 90 días siguientes a la fecha en que ocurrió el acontecimiento. No se considera accidente cualquier lesión corporal o daño provocado intencionalmente por el propio Asegurado.

### 1.3. Asegurado

Es la persona física amparada por el Contrato de Seguro contra los riesgos cubiertos bajo la presente Póliza.

### 1.4. Cirugía o intervención quirúrgica o procedimiento quirúrgico

Es el procedimiento que consiste en extirpar, explorar, sustituir, trasplantar, reparar un defecto o lesión o efectuar una modificación en un tejido u órgano dañado o sano, mediante técnicas invasivas que implican la presencia de un anestesiólogo y de instrumentos cortantes, mecánicos u otros medios físicos.

### 1.5. Cáncer con Metástasis

Enfermedad crónico degenerativa, con un crecimiento descontrolado de células derivadas de tejidos normales que forman un tumor maligno y la invasión de tejidos mediante la propagación de las células malignas desde el sitio de origen hasta sitios distantes, mediante los sistemas linfáticos o circulatorios.

### 1.6. Cáncer In Situ

Enfermedad crónica degenerativa con un crecimiento descontrolado de células derivadas de tejidos normales que forman un tumor y no presenta la propagación de las células malignas desde el sitio de origen hasta sitios distantes.

### 1.7. Contratante

Es la persona que celebra el presente contrato de seguro con Zurich Vida y quien tiene a su cargo el pago de la prima correspondiente. El Contratante y el Asegurado podrán ser la misma persona.

### 1.8. Diagnóstico

Es el dictamen sobre un padecimiento o condición del mismo, que efectúa un médico autorizado legalmente para el ejercicio de su profesión, con experiencia documentalmente comprobable en la especialidad correspondiente a la enfermedad, apoyándose para ello en elementos, como evaluación directa, así como pruebas clínicas, radiológicas, histológicas y de laboratorio y antecedentes y/o declaraciones que fuesen necesarias desde el punto de vista médico para efectuar un juicio al respecto.

### 1.9. Enfermedad Grave

Para efectos del presente Contrato de seguro, se considerará como enfermedad grave, cualquiera de las enfermedades indicadas en las coberturas descritas en el apartado de "Coberturas de Enfermedades Graves".

### 1.10. Enfermedad

Toda alteración de la salud que resulte de la acción de agentes morbosos de origen interno o externo con relación al organismo. Son materia de esta póliza sólo las enfermedades que ameriten tratamiento quirúrgico.

Las alteraciones o enfermedades que se produzcan como consecuencia inmediata o directa de las señaladas en el punto anterior, de su tratamiento médico o quirúrgico, así como sus recurrencias o recaídas, complicaciones y secuelas, se considerarán como una misma enfermedad o padecimiento.

### 1.11. Etapas Médicas del Cáncer

ETAPAS	DESCRIPCIÓN
<b>CÁNCER DE MAMA</b>	
I	Tumor localizado
IIA	Tumor 2 cm con metástasis a ganglios sólo axilares
IIB	Tumor mayor de 2 cm menor de 5 con metástasis a ganglios ipsolaterales
IIIA	Tumor mayor a 5 cm con metástasis a ganglios y a otras estructuras
IIIB	Tumor cualquier tamaño con metástasis distales
IV	Tumor metástasis grado terminal
<b>CÁNCER CERVICOUTERINO</b>	
IA	Sólo a cuello uterino
IB	Dx por microscopia



ETAPAS	DESCRIPCIÓN
II	Más allá del cuello uterino
IIA	Afección no obvia
IIB	Afección obvia
III	Extensión de carcinoma al tercio inferior de la vagina o pared pélvica lateral
IIIA	Afección a vagina sin extensión a pared pélvica
IIIB	Afección a vagina con extensión a pared pélvica, a riñón
IV	Carcinoma extendido más allá de la pelvis
IVA	Invasión más allá como recto, vejiga
IVB	Propagación a órganos distantes
CÁNCER DE PRÓSTATA	
Tx	No puede evaluarse
T0	Sin evidencia de tumor
Tis	Carcinoma in situ
T1a	Menos 5% para enfermedad benigna
T1b	Más de 5% para enfermedad benigna
T1c	Detectado por aumento de tamaño
T2a	Tumor en el lóbulo
T2b	Tumor en ambos lóbulos
T3a	Extensión extracapsular
T3b	Afección a vesículas seminales
T4	Afección a órganos adyacentes

### 1.12. Hospital

Es la institución legalmente autorizada para prestar servicios hospitalarios, en el país donde se encuentre, ya sean médicos o quirúrgicos, y que opere bajo las leyes sanitarias en vigor y bajo la supervisión constante de un médico acreditado.

### 1.13. Médico

Profesional titulado y legalmente autorizado para el ejercicio de la medicina en el país que se encuentre, que no sea familiar directo del Asegurado.

### 1.14. Melanoma

Es un tipo de cáncer de piel que aparece cuando las células llamadas melanocitos se convierten en malignas.

### 1.15. Padecimiento o Enfermedad Preexistente

Se considera preexistente, cualquier enfermedad o padecimiento:

- Que haya sido declarado o no antes de la celebración del contrato, y/o
- Que en un expediente médico se determine su existencia con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de esta póliza, y/o
- Diagnosticado con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de esta póliza, mediante pruebas de laboratorio, gabinete o cualquier otro medio reconocido de diagnóstico, y/o
- Por el que previamente a la fecha de celebración del contrato se hayan realizado gastos comprobables documentalmente para recibir un diagnóstico o tratamiento médico

### 1.16. Póliza y/o Contrato de Seguro

Es el acuerdo celebrado entre Zurich Vida y el Contratante, constituyendo testimonio del mismo, las declaraciones del mismo formuladas en la solicitud, así como todos aquellos documentos entregados por Zurich Vida al Contratante como son la Póliza, condiciones generales, los endosos y cualquier otro documento adicional entregado por Zurich Vida o a Zurich Vida.

### 1.17. Quirófano

Espacio físico equipado con el equipo necesario donde se llevan a cabo intervenciones quirúrgicas.

### 1.18. Suma Asegurada

Es la cantidad máxima establecida en la Carátula de la póliza para cada una de las coberturas, por la que tendrá responsabilidad Zurich Vida, en caso de proceder la reclamación.

### 1.19. Tumor Benigno

Crecimiento anormal en alguna parte del cuerpo, formadas a partir del desarrollo de células adicionales, las cuales forman una masa; los tumores benignos no son cancerosos, crecen solamente en una parte del cuerpo, no se diseminan ni invaden.

### 1.20. Territorialidad

Se entiende que la cobertura aplica en cualquier parte del mundo.

## 2. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

### 2.1. Coberturas por Enfermedades Graves

Las coberturas de este seguro quedarán amparadas luego de transcurrir 180 días de cobertura continua e ininterrumpida después de la fecha de alta del Asegurado en la Póliza, lapso que no tendrá lugar cuando se trate de renovaciones.

Zurich Vida pagará la suma asegurada de cada cobertura contratada al propio Asegurado si durante la vigencia de la cobertura se presenta la ocurrencia del evento de acuerdo a las definiciones adelante señaladas.

Cada cobertura está limitada únicamente al primer diagnóstico de la enfermedad de que se trate. Cualquier manifestación u ocurrencia posterior a la primera reclamación de cada cobertura realizada a Zurich Vida no será indemnizada por este seguro.

Las siguientes coberturas son aplicables siempre y cuando aparezcan como contratadas en la carátula de la Póliza correspondiente.

#### 2.1.1. Indemnización por Diagnóstico de Neoplasia Maligna (Cáncer)

Zurich Vida pagará al propio Asegurado la suma asegurada para esta cobertura, si durante la vigencia de la póliza el Asegurado es diagnosticado por vez primera con algún tipo de cáncer.

Definición de cáncer: Presencia de un tumor maligno caracterizado por el crecimiento y dispersión incontrolable de células malignas con la invasión a ganglios linfáticos y destrucción del tejido normal, siempre y cuando el ganglio con presencia de malignidad no sea el tumor primario.

Cada cobertura está limitada únicamente al primer diagnóstico durante la vida del Asegurado. Cualquier manifestación u ocurrencia posterior a la primera reclamación de cada cobertura realizada a Zurich Vida no será indemnizada por este seguro.

#### Exclusiones particulares para cualquier tipo de cáncer:

- **Cualquier infección oportunista si al momento de una crisis, el Asegurado tenía síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) o tenía anticuerpos positivos de VIH en la prueba sanguínea**
- **Las infecciones oportunistas incluyen pero no se limitan a neumosistosis, neumonía carinii, virus de organismos**

**de enteritis crónica y/o infecciones diseminadas por hongos**

- **Cáncer de la piel, específicamente del tipo basocelular y espinocelular**
- **Carcinoma In Situ no invasivos**
- **Toda enfermedad que no sea Cáncer**
- **Cualquier tipo de Cáncer preexistente a la contratación de la Póliza**

#### 2.1.2. Indemnización por Infarto al Miocardio

Zurich Vida pagará la suma asegurada estipulada en la carátula de la Póliza, cuando ocurra en el Asegurado la muerte de una porción del músculo del corazón ocasionado por un inadecuado suministro de sangre al área pertinente.

#### Exclusiones particulares:

- **Los infartos que no necesitan tratamiento en Unidad de Cuidado Intensivo**
- **La angina de pecho estable o inestable**
- **Todo Infarto de Miocardio que ocurra en la presencia del Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH), ya sea como consecuencia directa o indirecta del mismo si al momento de producirse el Asegurado tiene Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA) o es sero-positivo al VIH (Virus Inmunodeficiencia Humana). A los fines de esta exclusión, el término “Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida” tendrá el significado asignado al mismo por la Organización Mundial de la Salud. El Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida incluirá ARC (“Aids Related Condition” o “Condición Relacionada con el SIDA”).**

#### 2.1.3. Indemnización por Infarto y/o Hemorragia Cerebral (Enfermedad Vasculat Cerebral)

Zurich Vida pagará la suma asegurada estipulada en la carátula de la Póliza, cuando ocurra un evento cerebrovascular incluyendo infarto del tejido cerebral, embolia cerebral, trombosis cerebral y hemorragia masiva intra-cerebral o dentro del espacio subaracnoideo.

**Exclusiones particulares:**

- **Los Accidentes Cerebro Vasculares transitorios**
- **Las lesiones cerebrales causadas por traumatismo o hipoxia o reducción crítica de oxígeno**
- **Todo Accidente Cerebro Vascular que ocurra en la presencia del Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH), ya sea como consecuencia directa o indirecta del mismo si al momento de producirse el Asegurado tiene Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA) o es sero-positivo al VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana). A los fines de esta exclusión, el término “Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida” tendrá el significado asignado al mismo por la Organización Mundial de la Salud. El Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida incluirá ARC (“Aids Related Condition” o “Condición Relacionada con el SIDA”).**

**Exclusiones Generales**

**Para todas las coberturas de enfermedades graves se encuentran excluidos:**

- **Los padecimientos preexistentes**

**2.1.4. Periodo de Carencia**

Las Enfermedades Graves quedarán amparadas luego de transcurrir 180 días de cobertura continua e ininterrumpida a partir de la fecha de inicio de vigencia de la Póliza, lapso que no tendrá lugar cuando se trate de renovaciones.

**2.1.5. Límite Máximo de Responsabilidad**

El límite de responsabilidad a cargo de Zurich Vida será sólo por la primera indemnización por alguna enfermedad grave amparada en estas condiciones generales.

**2.1.6. Edades de Aceptación**

Sólo podrán quedar amparadas bajo esta cobertura personas cuyas edades se encuentren comprendidas entre los 18 y los 65 años, siendo esta última la edad máxima de renovación.

**2.1.7. Procedimiento en caso de siniestro Coberturas de Graves Enfermedades**

Para que Zurich Vida cumpla las obligaciones relativas al pago de siniestros y brinde un servicio oportuno y eficaz al ocurrir el evento cubierto, el Asegurado deberá atender a lo siguiente:

**2.1.7.1. Aviso**

En el caso de presentarse algún evento, éste debe ser notificado por escrito a Zurich Vida dentro de los cinco días siguientes a su realización, salvo causa de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo realizarse la notificación correspondiente tan pronto como desaparezca el impedimento.

**2.1.7.2. Comprobación del Siniestro**

Zurich Vida tendrá el derecho de exigir del Asegurado toda clase de información 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 debe proporcionar a Zurich, toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación de la lesión y su cirugía, salvo en caso de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho.

El reclamante deberá presentar a Zurich Vida, la siguiente información:

- a. Aviso de enfermedad, llenado y firmado por el Asegurado (formato proporcionado por Zurich Vida)
- b. Copia de la identificación oficial vigente del reclamante por ambos lados y del Asegurado (IFE, Pasaporte, Cédula Profesional, etc.), visible, legible y actualizada
- c. Póliza expedida por Zurich Vida, si la tuviere.
- d. Informe elaborado y firmado por el médico tratante con el diagnóstico confirmado, así como la historia clínica y los estudios de laboratorio y gabinete que sustentan el diagnóstico a reclamar

Adicionalmente, Zurich Vida se reserva el derecho de examinar al Asegurado con el médico que ésta designe y de hacer las investigaciones pertinentes con los médicos tratantes y el hospital utilizado.

Además por cada enfermedad se requerirá la siguiente información:

**• Diagnóstico de Neoplasia Maligna (Cáncer)**

Evidencia de células malignas en material histológico o citológico con invasión neoplásica de tejidos y ganglios linfáticos demostrada en cirugía, endoscopia, radiología u otro método de imagen.



Este diagnóstico debe ser soportado por evidencia de células malignas en material histológico y confirmado por un oncólogo o patólogo.

El reclamante deberá presentar adicionalmente a Zurich Vida, la siguiente información:

- Informe Médico original, requisitado en su totalidad por el Oncólogo o Médico que diagnosticó la enfermedad
- Estudio de histopatología, resultado de patología o informe del médico patólogo original, donde se evidenció el diagnóstico
- COPIA de comprobante de domicilio actualizado y no mayor a 3 meses
- Formato de pre-finiquito y pago por transferencia original Requisitado y firmado por el reclamante
- Artículo 492 original, llenado y firmado por el reclamante

#### • **Infarto al Miocardio**

Este diagnóstico debe estar soportado por tres o más de los siguientes cinco criterios que son consistentes con un nuevo ataque cardíaco:

- Historia del dolor torácico típico
- Electrocardiograma (ECG), con cambios nuevos que demuestran un infarto
- Diagnóstico de elevación de enzimas cardíacas CPK-MB
- Diagnóstico de elevación de la Troponina (T o I)
- Una fracción de la eyección ventricular izquierda menor al 50%, medida tres (3) meses o más después del evento.

El reclamante deberá presentar adicionalmente a Zurich Vida, la siguiente información:

- Informe Médico original, requisitado en su totalidad por el Cardiólogo, Cirujano cardiovascular, Medicina Crítica, Terapia Intensiva o Médico que diagnosticó y/o trató la enfermedad
- Resultados de Estudios de laboratorio original, Electrocardiograma original y Resultados de Estudios de Gabinete original que comprueben la enfermedad
- COPIA de comprobante de domicilio actualizado y no mayor a 3 meses
- Formato de pre-finiquito y pago por transferencia original Requisitado y firmado por el reclamante
- Artículo 492 original, llenado y firmado por el reclamante

#### • **Infarto y/o Hemorragia Cerebral (Enfermedad**

#### **Vascular Cerebral)**

Este diagnóstico debe ser soportado por todas las condiciones siguientes:

- La evidencia de daño neurológico permanente confirmado por un neurólogo por lo menos tres (3) meses después del evento
- Hallazgos en Resonancia Magnética, Tomografía computarizada u otras técnicas de imagenología confiables consistentes con el diagnóstico de un ataque

Se perderá todo derecho a la indemnización correspondiente si cualquier información fuera simulada o fraudulenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

El reclamante deberá presentar adicionalmente a Zurich Vida, la siguiente información:

- Informe Médico original, requisitado en su totalidad por el Médico Neurólogo, Neurocirujano o Médico que diagnosticó y/o trató la enfermedad
- Resultados de Estudios de Gabinete e Imagen original que comprueben la enfermedad
- COPIA de comprobante de domicilio actualizado y no mayor a 3 meses
- Formato de pre-finiquito y pago por transferencia original Requisitado y firmado por el reclamante
- Artículo 492 original, llenado y firmado por el reclamante

#### **2.1.8. Padecimientos Preexistentes**

Zurich Vida sólo podrá realizar el rechazo de una reclamación por padecimiento y/o enfermedad preexistente cuando:

Haya existido previo a la celebración del contrato, declaración de la existencia de dicho padecimiento y/o enfermedad, o que se compruebe mediante la existencia del resumen clínico donde se haya elaborado un diagnóstico por un médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.

Cuando Zurich Vida cuente con pruebas documentales de que el Asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico de la enfermedad o padecimiento de que se trate, podrá solicitar al Asegurado el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso del resumen clínico, para resolver la procedencia de la reclamación.

Previamente a la celebración del contrato, el Asegurado haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento



médico de la enfermedad y/o padecimiento de que se trate.

El reclamante podrá optar en caso de que le sea notificada la improcedencia de su reclamación por parte de Zurich Vida, en acudir ante un arbitraje privado previo acuerdo entre ambas partes.

Zurich Vida acepta que si el reclamante acude a esta instancia se someterá a comparecer ante este árbitro y sujetarse al procedimiento y resolución de dicho arbitraje, el mismo vinculará al reclamante y por este hecho se considerará que renuncia a cualquier otro derecho para hacer dirimir la controversia.

El procedimiento del arbitraje estará establecido por el árbitro y las partes en el momento de acudir a él deberán firmar el convenio arbitral. El laudo que se emita, vinculará a las partes y tendrá fuerza de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el reclamante y en caso de existir será liquidado por Zurich Vida.

## 2.2. Beneficios adicionales de Indemnización por Cirugías

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad al Asegurado se le practicara alguna Cirugía mencionada en el siguiente listado y prescrita por un médico y realizada en un quirófano de un hospital, Zurich Vida pagará en una sola exhibición la Suma Asegurada especificada en la carátula de la Póliza, conforme a las características y limitaciones estipuladas en el Contrato.

Queda cubierta cualquiera de las siguientes cirugías a la que se someta el Asegurado, siempre y cuando no se encuentren excluidas en el apartado de "Exclusiones".

NO.	INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA O CIRUGÍA	PADECIMIENTO
1	Adenoamigdalectomía	Adenoamigdalitis
2	Apendicectomía abierta o laparoscópica	Apendicitis
3	Artroscopia	Padecimientos en articulaciones
4	Colecistectomía abierta o laparoscópica	Litiasis Vesicular
5	Ooforectomía abierta o laparoscópica	Extirpación quirúrgica de Ovarios
6	Hernioplastía abierta o laparoscópica	Hernia abdominal / Inguinal / hiatal

NO.	INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA O CIRUGÍA	PADECIMIENTO
7	Prostatectomía o Resección transureteral de próstata	Hiperplasia prostática benigna
8	Histerectomía abierta o laparoscópica	Histerectomía (Extirpación de Útero)
9	Extirpación de tumor abierta o laparoscópica	Tumores benignos o malignos de Testículos o Trompas de Falopio
10	Vagotomía, Antrectomía o Píloroplastía	Úlcera duodenal
11	Colostomía	Disfunción de colon

Cualquier cirugía no mencionada explícitamente en el listado anterior no quedará cubierta por este seguro.

Para efectos de esta cobertura se entenderá por:

### Cirugía Laparoscópica

La cirugía laparoscópica o "mínimamente invasiva" es una técnica especializada para realizar cirugía. En estas cirugías el cirujano usa varias incisiones de 0.5 a 1 cm, cada incisión se denomina "puerto".

### Cirugía Abierta

Se considera cirugía abierta a la cirugía convencional, la que se realiza, con "bisturí y tijera".

### Definiciones de las Intervenciones quirúrgicas o cirugías cubiertas:

#### 1. Adenoamigdalectomía

Es la extirpación quirúrgica de adenoides, amígdalas o amígdala lingual (conjunto de tejido linfóide más voluminoso de la faringe y está situado en la base de la lengua).

#### 2. Apendicectomía abierta o laparoscópica

La apendicetomía es la extirpación por medio de cirugía abierta o laparoscópica del apéndice. El procedimiento se realiza para tratar una inflamación aguda del apéndice causada por diversas causas.

#### 3. Artroscopia

La artroscopia es un procedimiento quirúrgico a través de uno o varios orificios y la introducción de una cámara en una articulación.

#### 4. Colecistectomía abierta o laparoscópica

La colecistectomía por laparoscopia es la extirpación de la vesícula biliar a través de uno o varios orificios en el abdomen, introduciendo una cámara.

**5. Oforectomía abierta o laparoscópica.**

La Oforectomía es la extirpación quirúrgica abierta o laparoscópica de un ovario o ambos. El procedimiento se realiza para tratar afecciones a nivel ovárico, causada por diversas causas.

**No se encuentran amparadas cirugías profilácticas.**

**6. Hernioplastia abierta o laparoscópica, hiatal, inguinal o abdominal**

Es el procedimiento quirúrgico abierto o laparoscópico para reparación de una hernia. El procedimiento se realiza para tratar hernias a nivel hiatal, inguinal o abdominal causada por un defecto en la pared muscular.

**7. Prostatectomía o Resección transureteral de próstata**

Una prostatectomía es una cirugía que se realiza para extirpar la próstata. El procedimiento puede ser:

- Prostatectomía simple: extracción únicamente de la próstata
- Prostatectomía radical: extracción de la próstata y parte del tejido circundante

Se realiza para tratar enfermedades por el crecimiento benigno de la próstata.

**8. Histerectomía abierta o laparoscópica.**

La Histerectomía es la extirpación quirúrgica abierta o laparoscópica del útero. El procedimiento se realiza para tratar diversas enfermedades del útero.

**No se encuentran amparadas cirugías profilácticas.**

**9. Extirpación de tumor benigno o maligno en Testículos o Trompas de Falopio abierta o laparoscópica.**

Es la extirpación quirúrgica parcial o total, uni o bilateral de cualquiera de estos órganos (testículos o trompas uterinas) abierta o laparoscópica. El procedimiento se realiza como tratamiento de diversas enfermedades.

**10. Vagotomía, Antrectomía y Píloroplastia**

- a. **Vagotomía** - Es un procedimiento que consiste en cortar partes del nervio vago (un nervio que transmite mensajes del cerebro al estómago) para interrumpir los mensajes enviados a través de él y reducir así la secreción de ácidos
- b. **Antrectomía** - Es un procedimiento donde se extirpan la parte inferior del estómago (antro), en donde se produce una hormona que estimula el estómago para secretar jugos digestivos. Algunas veces, el cirujano también puede extirpar una parte adyacente del estómago que secreta pepsina y ácidos. La vagotomía generalmente se hace junto con la antrectomía

- c. **Píloroplastia** - Es un procedimiento quirúrgico que puede realizarse junto con la vagotomía, en el cual la abertura (píloro) entre el estómago y el intestino delgado se agranda, para permitir que el contenido pase con más facilidad desde el estómago

**11. Colostomía**

La colostomía es un procedimiento quirúrgico en el que se externa el intestino grueso a través de una abertura hecha en la pared abdominal.

**2.2.1. Estancia Hospitalaria**

El presente Contrato sólo cubre cirugías que por su naturaleza médica requieran una estancia ininterrumpida mayor a 24 horas dentro del hospital.

**2.2.2. Periodo de Carencia**

Las cirugías cubiertas por enfermedad quedarán amparadas luego de transcurrir 90 días de cobertura continua e ininterrumpida a partir de la fecha de inicio de vigencia de la Póliza, lapso que no tendrá lugar cuando se trate de renovaciones.

**2.2.3. Límite Máximo de Responsabilidad**

El límite de responsabilidad a cargo de Zurich Vida será la indemnización de una sola cirugía durante cada año de vigencia del seguro y de la cual el Asegurado sea intervenido por primera vez durante esa vigencia, es decir en caso de que el asegurado requiera dos o más intervenciones en un año de vigencia, solo se cubrirá la primera de ellas.

**2.2.4. Edades de Aceptación**

Sólo podrán quedar cubiertas bajo esta cobertura, personas cuyas edades se encuentren comprendidas entre los 18 y los 65 años, siendo ésta última la edad máxima de renovación.

**2.2.5. Exclusiones**

**Bajo ninguna circunstancia Zurich Vida pagará la indemnización cuando la Cirugía se deba o tenga origen en cualquiera de los siguientes eventos o circunstancias que se describen a continuación:**

- **Cirugías relacionadas o derivadas del tratamiento del SIDA**
- **Cirugías relacionadas o derivadas de procesos de trasplante de órganos, ya sea como donador o receptor**
- **Accidentes o enfermedades originados por culpa grave del Asegurado,**



- cuando se encuentre bajo los efectos del alcohol, o por el uso o estando bajo el efecto de alguna droga, barbitúrico, estimulante, somnífero o similar, excepto cuando hayan sido prescritos por un médico y la receta sea presentada a Zurich Vida
- Si el Asegurado se ocasiona intencionalmente una lesión, por sí solo o de acuerdo con otra persona ya sea que se cometa en estado de enajenación mental o no
  - Si la lesión es el resultado de alguna pelea o riñas en las que el Asegurado sea el provocador o intento de suicidio
  - Lesiones a causa de actividades tales como servicio militar, actos de guerra, rebelión e insurrección en los que participe el Asegurado
  - Al viajar en aeronaves que no pertenezcan a una línea comercial legalmente establecida y autorizada para el servicio de transporte aéreo de pasajeros, o en aeronaves que estén prestando servicios en vuelos especiales, fletados, de taxi aéreo, o en cualquier tipo de vuelo no regular
  - Al participar como piloto o pasajero en vehículos de cualquier tipo, en carreras, pruebas o concursos de seguridad, resistencia o velocidad
  - Al viajar en motocicletas, motonetas, trimotos o cuatrimotos; siempre y cuando los motores de dichos vehículos excedan los 125 centímetros cúbicos
  - Lesiones que el Asegurado sufra a consecuencia de la práctica amateur u ocasional de deportes tales como: esquí, paracaidismo, alpinismo, montañismo, espeleología, rapel, buceo, charrería, tauromaquia, cacería, hockey, equitación, box, lucha libre, lucha greco romana, artes marciales, motociclismo terrestre o acuático, go-karts, jet ski o cualquier tipo de deporte aéreo o extremo
  - La práctica profesional de cualquier deporte
  - Acción de los rayos “x” y de cualquier elemento radioactivo u originadas en reacciones nucleares
  - Lesiones que el Asegurado se provoque, por acción u omisión, dolosamente o con culpa grave o durante la ejecución de un delito
  - Lesiones causadas por vértigos, vahídos, lipotimias, convulsiones o parálisis y los que ocurran por estado de enajenación mental, salvo que tales trastornos sean consecuencia inmediata de un accidente tal como se lo define en este contrato
  - Accidentes que ocurran mientras el Asegurado tome parte en carreras, ejercicios o juegos atléticos de acrobacia o que tengan por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas
  - Accidentes causados por fenómenos sísmicos, inundaciones u otros fenómenos naturales de carácter catastrófico
  - Padecimientos preexistentes
  - Las cirugías que no requieren procedimiento invasivo realizado dentro de un ambiente hospitalario y que, a los efectos de este seguro, no requieran que la hospitalización sea superior a 24 horas después del procedimiento
  - Cirugías plásticas
  - Cirugía plástica reconstructiva de las lesiones existentes antes de la compra del seguro
  - Procedimientos relacionados con la obesidad mórbida, el cambio de sexo, las enfermedades congénitas, la esterilización, los procedimientos quirúrgicos relacionados con la impotencia sexual y procedimientos quirúrgicos derivados de accidentes

**en el trabajo**

- **Procedimientos relacionados con el tratamiento de diálisis y hemodiálisis**
- **Tratamientos quirúrgicos realizados por cualquier enfermedad, considerados en esta póliza, pero antes de que transcurran los periodos de carencia**
- **Toda forma de tumores benignos, excepto los mencionados en el punto 9 de Cobertura por Cirugía**

**2.2.6. Procedimiento en caso de siniestro Coberturas de Cirugía****Aviso**

En el caso de presentarse algún evento, éste debe ser notificado a Zurich Vida dentro de los cinco días siguientes a su realización, salvo causa de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo realizarse la notificación correspondiente tan pronto como desaparezca el impedimento.

**Comprobación del Siniestro**

Zurich Vida tendrá el derecho de exigir del Asegurado toda clase de información 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 debe proporcionar a Zurich, toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación de la lesión y su cirugía, salvo en caso de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho.

El reclamante deberá presentar a Zurich Vida, la siguiente información:

- a. Aviso de enfermedad, llenado y firmado por el Asegurado
- b. Póliza expedida por Zurich Vida (si la tuviere)
- c. Copia de la factura hospitalaria donde se indique la fecha de ingreso y la fecha de egreso con el nombre del paciente. En caso de no contar con copia de la factura hospitalaria se solicitará un documento oficial expedido por el hospital donde se cite la fecha de ingreso, la fecha de egreso y nombre del paciente, o resumen clínico original del hospital donde se realizó la cirugía
- d. Informe llenado y firmado por el médico tratante con el diagnóstico confirmado, así como la historia clínica y los estudios de laboratorio y gabinete que sustentan el diagnóstico a reclamar
- e. Copia por ambos lados de la identificación

oficial vigente del Asegurado (IFE, Pasaporte, Cédula Profesional, etc.)

- f. Copia de comprobante de Domicilio actualizado y no mayor a tres meses
- g. Formato de pre-finiquito y pago por transferencia original Requisitado y firmado por el reclamante
- h. Artículo 492 original, llenado y firmado por el reclamante

Se perderá todo derecho a la indemnización correspondiente si cualquier información fuera simulada o fraudulenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

**2.2.7. Padecimientos Preexistentes**

Zurich Vida sólo podrá realizar el rechazo de una reclamación por padecimiento y/o enfermedad preexistente cuando:

Haya existido previo a la celebración del contrato, declaración de la existencia de dicho padecimiento y/o enfermedad, o que se compruebe mediante la existencia del resumen clínico donde se haya elaborado un diagnóstico por un médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.

Cuando Zurich Vida cuente con pruebas documentales de que el Asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico de la enfermedad o padecimiento de que se trate, podrá solicitar al Asegurado el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso del resumen clínico, para resolver la procedencia de la reclamación.

Previamente a la celebración del contrato, el Asegurado haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad y/o padecimiento de que se trate.

El reclamante podrá optar en caso de que le sea notificada la improcedencia de su reclamación por parte de Zurich Vida, en acudir ante un arbitraje privado previo acuerdo entre ambas partes.

Zurich Vida acepta que si el reclamante acude a esta instancia se someterá a comparecer ante este árbitro y sujetarse al procedimiento y resolución de dicho arbitraje, el mismo vinculará al reclamante y por este hecho se considerará que renuncia a cualquier otro derecho para hacer dirimir la controversia.



El procedimiento del arbitraje estará establecido por el árbitro y las partes en el momento de acudir a él deberán firmar el convenio arbitral. El laudo que se emita, vinculará a las partes y tendrá fuerza de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el reclamante y en caso de existir será liquidado por Zurich Vida.

### 3. CLÁUSULAS GENERALES

#### 3.1. Vigencia

La vigencia de este Contrato será de un año, entrando en vigor desde la fecha que se estipula en la carátula de la Póliza.

#### 3.2. Renovación

Zurich Vida podrá renovar la Póliza por uno o más periodos de seguro iguales al originalmente pactado, siempre y cuando:

- El Contratante comunique por escrito a Zurich Vida su deseo renovar, lo cual deberá hacerlo con una antelación no menor a 30 días a la fecha de vencimiento del periodo de seguro en curso
- La edad alcanzada por el Asegurado no sea mayor a 65 años cumplidos

A la renovación se respetarán los términos y condiciones en los que se contrató originalmente el seguro, pudiendo variar en la aplicación de la prima de tarifa, que será la que se encuentre registrada al momento de la renovación ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

El pago de la prima se tendrá como prueba suficiente de la renovación, y esta se llevará a cabo sin requisitos de asegurabilidad y no se podrán modificar los periodos de carencia ni los límites de edad en perjuicio del Asegurado.

Si el Asegurado cambia de Plan los beneficios por antigüedad no serán afectados siempre y cuando el nuevo plan contemple condiciones similares.

#### 3.3. Terminación

La vigencia de la Póliza termina en la primera de las siguientes fechas:

- a) Aquella indicada como fin de vigencia en la propia Póliza
- b) Aquella en la que el Asegurado solicite por escrito la cancelación de su Póliza
- c) Aquella en la que se produzca el fallecimiento del Asegurado
- d) Aquella en que el Asegurado sea indemnizado por el primer diagnóstico de la cobertura de Enfermedades Graves
- e) En el aniversario inmediato posterior a que el Asegurado alcance la edad de 60 años

#### 3.4. Participación en las utilidades o Dividendos

No se otorgan dividendos ni bonificaciones en este producto.

#### 3.5. Cancelación

Este seguro podrá ser cancelado por el Contratante cuando lo solicite por escrito a Zurich Vida, 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 Zurich Vida reembolsará únicamente, de la prima pagada por el Asegurado y/o Contratante, la prima de riesgo no devengada. Para efectos de esta cláusula la prima de riesgo será igual a la prima pagada por el Contratante menos los porcentajes de gastos, comisiones y utilidad especificados en la nota técnica registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para este seguro, la cual deberá contener también el método para devengar la prima, los gastos, comisiones y la utilidad aquí mencionados.

#### 3.6. Prima

##### 3.6.1. Pago de Primas

El pago de primas a edad alcanzada, se efectuará a partir del día de su vencimiento en las oficinas de Zurich Vida, contra entrega del recibo correspondiente. La prima vence el día del inicio de vigencia y deberá ser pagado dentro de los 30 días siguientes contados a partir de dicha fecha.

En los casos donde la prima sea liquidada por medio de cargos a cuentas bancarias o tarjetas de débito o crédito, el cargo que aparezca en el estado de cuenta será prueba suficiente del pago de la prima.

En caso de que se haya pactado el pago fraccionado de la prima, si ocurre un siniestro, Zurich Vida deducirá de la indemnización debida al Asegurado, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidada hasta completar la totalidad de la prima vencida no pagada.

##### 3.6.2. Periodo de gracia para el pago de primas

Para pagar la prima o las fracciones de la misma en caso de pago en parcialidades, el Contratante gozará de un periodo de gracia de 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

Si no hubiese sido pagada la prima o fracción de la misma, dentro del término convenido, cesarán automáticamente los efectos de esta Póliza a las 12:00 horas del último día del periodo de gracia, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

#### 3.7. Rectificación de la Póliza (Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones. (Texto íntegro del Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

### 3.8. Integridad del Contrato de Seguro

El Contrato de Seguro está integrado, entre otros, por estas condiciones contractuales que a la fecha de su celebración son entregadas al Asegurado y son las que regirán la relación contractual mientras esté vigente, la solicitud, la carátula de la Póliza, los certificados, consentimientos y endosos que se agreguen a la misma.

### 3.9. Modificaciones al Contrato

Ningún cambio o modificación al contrato será válido, a menos que haya sido aprobado por las partes mediante la cláusula escrita agregada a la Póliza y previamente registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En consecuencia, ninguna persona no autorizada por la Aseguradora podrá cambiar o modificar las condiciones generales o beneficios del contrato de seguro.

### 3.10. Disputabilidad

Este Contrato dentro de los dos primeros años de vigencia, siempre será disputable por omisión o inexacta declaración de los hechos necesarios que proporcione el Asegurado para la apreciación del riesgo.

### 3.11. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de seguro, prescribirán en 2 años, contados desde la fecha que les dio origen conforme al artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, 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 aquellas a que se refiera la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### 3.12. Edad

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 161 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se aplicarán las siguientes reglas:

- Si el Asegurado declara inexactamente su edad, pero está dentro de los límites de aceptación fijados, tendrá plena cobertura de seguro conforme a las condiciones contratadas
- Si el Asegurado declara inexactamente su edad y se comprueba que estaba fuera de los límites de aceptación de edad, la cobertura dejará de tener efectos y la obligación de la Aseguradora se reducirá al pago de la reserva matemática
- Para efectos de este contrato se considera como edad

real del Asegurado el número de años cumplidos a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza

- La edad declarada por el Asegurado deberá comprobarse legalmente cuando así lo juzgue conveniente Zurich Vida
- Una vez efectuada la comprobación, Zurich Vida hará la anotación correspondiente y no tendrá derecho a exigir posteriormente nuevas pruebas de edad

### 3.13. Moneda

Los pagos que el Contratante y la Aseguradora deban hacerse conforme a esta póliza, se liquidarán en moneda nacional de acuerdo con la Ley Monetaria Vigente en la época en que se efectúen los mismos.

Asimismo, los pagos relativos a pólizas denominadas en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, se realizarán en moneda nacional de acuerdo al tipo de cambio que publique Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en la fecha en que se efectúen dichos pagos.

### 3.14. Interés por Mora

En caso de que Zurich Vida, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la 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 una indemnización por mora calculada, conforme al Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

### 3.15. Comunicaciones

Cualquier comunicación relacionada con el presente contrato deberá hacerse por escrito a Zurich Vida en el lugar señalado como su domicilio en la carátula de esta póliza. En todos los casos en que la dirección de las oficinas de Zurich Vida llegare a ser diferente de la que conste en la póliza expedida, deberá comunicar al Asegurado la nueva dirección en la República para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a Zurich Vida y para cualquier otro efecto legal. Los requerimientos y comunicaciones que Zurich Vida deba hacer al Asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca Zurich Vida.

### 3.16. Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Zurich Vida o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al



Usuario de Servicios Financieros. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el juez. 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 usuario.

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, en caso de que el reclamante opte por demandar, podrá a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de las Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos de lo dispuesto en el artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

También puedes contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en los teléfonos 5340 0999 o lada sin costo 01 800 999 8080, en el correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) y/o en la dirección Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, México, Ciudad de México o en su portal [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

### **3.17. Cláusula de Comisiones y Compensaciones Directas**

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Aseguradora 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 Aseguradora 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.

### **3.18. Carencia de restricciones**

Este Contrato no se afectará por razones de residencia, viajes, ocupación y/o género de vida del Asegurado.

### **3.19. Unidad Especializada**

El Asegurado podrá presentar sus consultas y reclamaciones relacionadas con el Contrato de seguro en la Unidad Especializada de Zurich Vida ubicada en Corporativo Antara-1, Ejército Nacional 843-1. Colonia Granada, C.P. 11520, Ciudad de México o llamando al número telefónico: 5284 0984, en un horario de atención de 9:00 a 17:00 horas, o al correo electrónico [unidad.especializada@mx.zurich.com](mailto:unidad.especializada@mx.zurich.com)

### **3.20. CONDUSEF**

Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Teléfonos: 5340 0999 o lada sin costo 01 800 999 8080. Página de internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx), correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

### **3.21. Entrega de documentación contractual**

Cuando el contrato de seguro se celebre a través de un intermediario distinto a un Agente de Seguros y el cobro de la prima se efectúe con cargo a tarjeta de crédito o cuenta bancaria, Zurich Vida se obliga a entregar al Contratante la póliza, condiciones generales, endosos, recibos de pago de prima y demás documentación en la que consten los derechos y obligaciones de las partes derivados de la celebración del presente contrato, a elección del Contratante se podrá entregar de manera impresa o por medios electromagnéticos o electrónicos.

Asimismo, la Aseguradora deberá de indicar al Contratante, al momento de la celebración del contrato, que en el supuesto de que no reciba la Póliza en un plazo de 30 días naturales contado a partir de la fecha de contratación del seguro, el Contratante podrá llamar al número telefónico 5284 1010 desde el Ciudad de México, o al 01 800 011 5900 desde el resto de la república mexicana, a fin de que la Aseguradora le indique las oficinas en las que podrá obtener dicho documento.

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.

Asimismo, el Contratante podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de Póliza, o bien, solicitar que no se renueve el mismo en los casos que se haya pactado la renovación automática del seguro, llamando a los números telefónicos indicados en la presente cláusula.

La celebración del Contrato y/o su renovación así como en su caso, la cancelación del mismo, serán válidas a partir de que se proporcione al Contratante el número de folio o autorización correspondiente a la operación realizada.

La Póliza que se emita junto con el cargo efectuado a la tarjeta de crédito o cuenta bancaria del Contratante, podrán ser utilizados como medios de prueba para hacer constar la celebración o renovación del contrato de seguro.



## 4. SERVICIO DE ASISTENCIAS

Zurich Vida Compañía de Seguros, S. A., en adelante designada Zurich Vida, a través del prestador de servicios contratados para tal efecto, proporcionará al Asegurado cuando así se especifique en la carátula de la póliza respectiva, los siguientes servicios de asistencia telefónica, bajo los términos y condiciones aquí establecidos.

Zurich Vida será responsable en todo momento frente al Asegurado del actuar del prestador de los servicios de asistencia aquí contenidos.

### 4.1. Asistencia médica

#### 4.1.1 Asistencia médica telefónica

Se proporcionará al Asegurado información, asesoría y orientación vía telefónica, a través del número telefónico 01 800 110 0001 a nivel nacional, asignado para la comunicación con el Asegurado, las 24 horas del día, los 365 días del año, sin límite de eventos, en el uso de medicamentos, primeros auxilios, enfermedades, nutrición, patologías, esquema de vacunaciones y/o problemas de salud en general.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos.

Los beneficios de este servicio son:

- Orientación de primeros auxilios
- Asesoría en medicamentos, dosis, efectos secundarios, prescripciones e interpretación de exámenes de laboratorio
- Asesoría sobre alguna patología
- Orientación sobre el uso de medicamentos
- Orientación en planificación familiar y educación sexual
- Orientación sobre vacunación
- Orientación en prevención de automedicación
- Orientación en tabaquismo, alcoholismo y fármaco dependencia
- Referencia de médicos de diferentes especialidades
- Referencia de hospitales, laboratorios, gabinetes y farmacias
- Referencia de médicos generales que realicen visitas a domicilio
- Descuentos con diversos proveedores del área de salud

**Los Beneficios anteriores se proporcionarán sin límite de eventos.**

#### 4.1.2. Envío de médico a domicilio

A solicitud del Asegurado se coordinará el envío de un médico general a su domicilio, teniendo derecho a un evento sin costo al año. Eventos subsecuentes con costo tabulado de \$700.00 (SETECIENTOS PESOS 00/100 M.N.) en horario diurno (08:00 a 19:59) y \$900.00 (NOVECIENTOS PESOS 00/100 M.N.), en horario nocturno (20:00 a 7:59), domingo o día festivo, IVA incluido costo que deberá ser liquidado directamente por el Asegurado al médico.

#### 4.1.3. Envío de ambulancia terrestre por emergencia

El Asegurado tendrá derecho a un envío de ambulancia en caso de emergencia, sin costo, para transportarlo al Hospital más cercano, limitado a un **evento al año**. Para el caso de eventos subsecuentes o programados, tendrá derecho a precios preferenciales, debiendo liquidar el costo el Asegurado directamente al proveedor de ambulancias. El precio de costo preferencial es de \$1,300. Incluido IVA.

Zurich Vida no será responsable de cualquier complicación que se pueda presentar con el traslado médico, ni de resultado alguno.

#### 4.1.4. Referencias médicas

A solicitud del Asegurado, se proporcionará telefónicamente referencias a un amplio directorio de médicos pertenecientes a todas las especialidades médicas dentro de la República Mexicana. Los descuentos para los Asegurados serán del 30% sobre el precio de venta al público.

#### 4.1.5. Referencias hospitalarias

A solicitud del Asegurado, se proporcionará telefónicamente, referencias a un amplio directorio de hospitales dentro de la República Mexicana.

#### 4.1.6. Referencias de servicios médicos

A solicitud del Asegurado, se proporcionará telefónicamente, referencias a servicios de enfermería y aparatos ortopédicos con costos preferenciales.

#### 4.1.7. Referencias de descuentos médicos

A solicitud del Asegurado, se proporcionará telefónicamente referencias a establecimientos que cuentan con atractivos descuentos en farmacias, laboratorios y médicos.

#### 4.1.8. Referencias de descuentos comerciales

A solicitud del Asegurado, se proporcionará acceso a la página web para consultar descuentos en diversos establecimientos comerciales afiliados en la República



Mexicana.

#### 4.1.9. Descuentos en clínicas, hospitales, farmacias y laboratorios

Acceso a red descuentos de laboratorios, hospitales, y clínicas y farmacias obteniendo ahorros de hasta un 30%. Ilimitado durante la vigencia de la póliza. Los descuentos alcanzan hasta el 30% sobre el precio de venta al público.

#### 4.1.10. Descuentos en medicamentos en envío a domicilio sin costo

Medicamentos de patente hasta un 60% de descuento sobre el precio de venta al público. No es de aplicación si el producto se encuentra en promoción. Limitado sin costo de envío para algunas ciudades de México. Ilimitado durante la vigencia de la póliza.

#### 4.1.11. Referencias de segunda opinión médica

Se ofrece referencia de contacto con especialistas nacionales e internacionales para una opinión médica, información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles a nivel internacional. Esta cobertura tendrá descuento de 30% sobre el precio de venta al público.

#### 4.2. Asistencia emocional telefónica

Asesoría psicológica telefónica en situaciones críticas de conducta y estados anímicos a través de terapia breve. Referencia a red de psicólogos.

Esta cobertura será **ilimitada** durante la vigencia de la póliza y se proporcionará el servicio las 24 horas del día.

#### 4.3. Asistencia nutricional telefónica

Asesoría sobre una dieta balanceada, hábitos alimenticios, información nutricional, control de peso, recetas nutritivas y prácticas, entre otros. **Ilimitado** durante la vigencia de la póliza.

Este servicio se proporciona de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 P.M.

#### 4.4. Plan dental

Se proporcionará al Asegurado, **sin límite de eventos**, asistencia dental que incluye, referencia con precios preferenciales a dentistas, laboratorios odontológicos y descuentos en trabajos de prótesis dental.

El Plan dental también incluye referencia a médicos dentistas que brindarán al Asegurado asistencia odontológica con costos preferenciales en más de 168 procedimientos con descuentos hasta el 30% sobre el precio de venta al público. Este beneficio se proporcionará **sin límite de eventos** durante el periodo de vigencia de la póliza.

#### 4.5. Plan visual

Se proporcionará al Asegurado, **sin límite de eventos**, asistencia visual que incluye, **examen de la vista gratuito**, un evento al año. Acceso a armazones con costo preferencial con copago de \$360 denominada PLAN DELTA, y acceso a lentes graduados y armazones con copago de \$720, un evento al año. En asistencias subsecuentes descuentos preferenciales de hasta 30%.

**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, quedarán registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 12 de agosto de 2015, con el número CNSF-S0082-0313-2015/RESP - S 0 0 8 2 - 0 2 5 1 - 2 0 1 6 / CONDUSEF-001063-01.**

**Derechos básicos del cliente (contratante, asegurado o beneficiario) antes y durante la contratación de su seguro con Zurich Vida Compañía de Seguros, S.A. (Zurich México)**

En Zurich México siempre buscamos la protección de nuestros clientes, por lo que queremos orientarte durante todo el proceso de contratación del seguro. Es por ello que a continuación te informamos los derechos que tienes como cliente antes o durante la contratación del seguro.

1. Solicitar al Agente de Seguros o Persona moral autorizada para intervenir en la contratación de seguros de conformidad con el artículo 102 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que se identifiquen como tales.
2. Solicitar a Zurich México, el porcentaje de la prima que por comisión o compensación les corresponda al Agente o persona Moral por su intervención en la celebración del contrato de seguro.
3. Recibir el detalle de las condiciones del seguro a contratar, incluyendo el alcance real de las coberturas, límites de suma asegurada, deducibles, coaseguros, periodos de espera o cualquier condición que incluya el seguro, así como las formas de conservación y terminación del seguro. Adicionalmente las condiciones generales estarán a tu alcance de forma permanente en nuestra página de Internet **www.zurich.com.mx**
4. En el caso particular de los seguros de Accidentes y Enfermedades, cuando te sea solicitado un examen médico, Zurich México no podrá aplicar en tu contrato de seguro la Cláusula de Preexistencia, respecto a la enfermedad o padecimiento relacionado con el examen aplicado.



## **Derechos básicos del cliente (asegurado o beneficiario) en caso de siniestro con tu póliza de seguro con Zurich México**

En Zurich México 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 cuando ocurra un siniestro:

1. Recibir la atención e indemnización por parte de Zurich México de acuerdo al seguro contratado, aun cuando la póliza no se encuentre pagada en el momento del siniestro siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la prima.<sup>1</sup>
2. En caso de que Zurich México no realice el pago oportuno de la suma asegurada, tendrás derecho a cobrar una indemnización por mora.
3. 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.
4. Podrás conocer el detalle de cómo protegemos tus datos consultando nuestro aviso de privacidad en nuestra página de Internet [www.zurich.com.mx](http://www.zurich.com.mx).
5. Podrás presentar tus consultas y reclamaciones<sup>2</sup> relacionadas con el contrato de seguro en la Unidad Especializada de Zurich México ubicada en Corporativo Antara-1, Ejército Nacional 843-1. Colonia Granada, C.P. 11520, Ciudad de México o llamando al número telefónico: 5284 1103, en un horario de atención de 9:00 a 17:00 horas. Para mayor 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, quedarán registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 20 de 05 de 2015, con el número RESP-S0082-0465-2015/CONDUSEF - G - 0 0 6 8 1 - 0 0 5**

1. Aplican términos y condiciones descritos en las condiciones de la póliza contratada.
2. De acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Estimado Cliente:**

**American Express, en cumplimiento con el Título 33, Capítulo 33.4 de la Ley Instituciones de Seguros y de Fianzas, INFORMACIÓN QUE DEBERÁ DAR A CONOCER AL PÚBLICO SOBRE SU OPERACIÓN**

**La disposición 33.4.4 menciona:**

I. Que por ningún motivo ofrezca o acceda a entregar al empleado o apoderado de la persona moral dinero o contraprestación alguna, sin perjuicio de la compensación que este reciba de las Instituciones de Seguros por los servicios que preste;

II. Que por ningún motivo acepte recibos provisionales, informales o personales del empleado o apoderado de la persona moral;

III. Que por ningún motivo entregue anticipos por concepto de la contratación del seguro o de una cobertura adicional;

IV. Que se exhorte al contratante a verificar que la documentación concuerde con el seguro de su interés y que dicha documentación contenga el registro del producto de seguros en la Comisión, y

V. Que señale que el empleado o apoderado de la persona moral carece de facultades para aceptar riesgos y suscribir o modificar Pólizas.















SALUD | CRITICAL ILLNESS

[www.americanexpress.com.mx/seguros](http://www.americanexpress.com.mx/seguros)

**INSURANCE SERVICES**

