



BIENES | AMEX GUARD

Operado por:



reinventando / los seguros

INSURANCE SERVICES





COBERTURA		PAQUETE ADQUIRIDO		
		ESSENTIAL	ADVANCED	ELITE
1	Robo con violencia y/o daño material de objetos personales y dinero.	AMPARADA	AMPARADA	AMPARADA
2	Robo sin violencia o daño material de objetos personales y dinero.	AMPARADA	AMPARADA	AMPARADA
3	Daño material externo a equipo electrónico.	EXCLUIDO	EXCLUIDO	EXCLUIDO
4	Compras forzadas y Retiro forzado de efectivo en cajero automático a consecuencia de robo con violencia.	AMPARADA	AMPARADA	AMPARADA
5	Servicios de asistencia: <ul style="list-style-type: none"> • Cerrajería • Taxi seguro para traslado • Ambulancia • Orientación legal • Reporte de bloqueo de tarjetas • Asesoría para recuperación de documentos personales 	AMPARADA	AMPARADA	AMPARADA



ÍNDICE

I. DEFINICIONES	3
1. ASEGURADO	3
2. BENEFICIARIO	3
3. CASA HABITACIÓN DEL ASEGURADO	3
4. CASO FORTUITO	3
5. CERTIFICADO DE COBERTURA	3
6. COMPAÑÍA DE ASISTENCIA	3
7. CONTRATANTE	3
8. DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS	3
9. DOLO O MALA FE	3
10. FAMILIA DEL ASEGURADO	3
11. FUERZA MAYOR	3
12. PAR O JUEGO	3
13. PÓLIZA O CONTRATO DE SEGURO	3
14. ROBO CON VIOLENCIA	4
15. ROBO SIN VIOLENCIA	4
16. SERVICIOS DE ASISTENCIA	4
17. SINIESTRO	4
18. SITUACIÓN DE ASISTENCIA	4
19. TERRORISMO	4
20. VALOR REAL	4
II. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS	4
COBERTURA 1. ROBO Y/O DAÑO MATERIAL DE OBJETOS PERSONALES	
1.1 BIENES CUBIERTOS	4
1.2 BIENES EXCLUIDOS	4
1.3 COBERTURA BÁSICA	4
1.4 EXCLUSIONES	4
1.5 COBERTURAS OPCIONALES QUE PUEDEN SER CONTRATADAS MEDIANTE EL PAGO DE PRIMA ADICIONAL Y A SOLICITUD DEL ASEGURADO	5
1.6 INDEMNIZACIÓN	5
COBERTURA 2. ROBO DE DINERO	
2.1 BIENES CUBIERTOS	5
2.2 BIENES EXCLUIDOS	5
2.3 COBERTURA BÁSICA	5
2.4 EXCLUSIONES	5
2.5 COBERTURA OPCIONAL QUE PUEDE SER CONTRATADA MEDIANTE EL PAGO DE PRIMA ADICIONAL Y A SOLICITUD DEL ASEGURADO	6
2.5.1 RETIRO FORZADO DE EFECTIVO EN CAJERO AUTOMÁTICO	6
2.5.2 ROBO SIN VIOLENCIA DE DINERO FUERA DE LA CASA HABITACIÓN DEL ASEGURADO	6
2.6 INDEMNIZACIÓN	6
COBERTURA 3. DAÑO MATERIAL EXTERNO A EQUIPO ELECTRÓNICO DE USO PERSONAL	
3.1 BIENES CUBIERTOS	6
3.2 BIENES EXCLUIDOS	6
3.3 COBERTURA BÁSICA	6
3.4 EXCLUSIONES	7
3.5 INDEMNIZACIÓN	7



COBERTURA 4. COMPRAS FORZADAS	
4.1 COBERTURA BÁSICA	7
4.2 INDEMNIZACIÓN.	7
COBERTURA 5. SERVICIOS DE ASISTENCIA	
5.1 SERVICIOS DE CERRAJERÍA	8
5.2 TAXI SEGURO PARA TRASLADO	8
5.3 AMBULANCIA	8
5.4 ORIENTACIÓN LEGAL	8
5.5 REPORTE DE BLOQUEO DE TARJETA DE CRÉDITO, DÉBITO Y DEPARTAMENTALES	9
5.6 ASESORÍA PARA RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES EN CASO DE ROBO	9
III. CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS	9
CLÁUSULA 1. EXCLUSIONES	9
CLÁUSULA 2. AVISO DE SINIESTRO.	10
CLÁUSULA 3. DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL ASEGURADO DEBE ENTREGAR A LA COMPAÑÍA	10
CLÁUSULA 4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR SERVICIOS DE ASISTENCIA.	11
CLÁUSULA 5. SUMA ASEGURADA	11
CLÁUSULA 6. LÍMITE TERRITORIAL	11
CLÁUSULA 7. PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA	11
CLÁUSULA 8. MONEDA	11
CLÁUSULA 9. PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO	11
CLÁUSULA 10. DOMICILIACIÓN BANCARIA A CUENTA DE CHEQUES O TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO.	12
CLÁUSULA 11. COMUNICACIONES	12
CLÁUSULA 12. REVELACIÓN DE COMISIONES	12
CLÁUSULA 13. PRESCRIPCIÓN	12
CLÁUSULA 14. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE SEGURO	13
CLÁUSULA 15. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO DE SEGURO	13
CLÁUSULA 16. OTROS SEGUROS	13
CLÁUSULA 17. FRAUDE, DOLO, MALA FE O CULPA GRAVE	13
CLÁUSULA 18. LUGAR Y PAGO DE INDEMNIZACIÓN	14
CLÁUSULA 19. DEDUCIBLE.	14
CLÁUSULA 20. INTERÉS MORATORIO	14
CLÁUSULA 21. SUBROGACIÓN DE DERECHOS	14
CLÁUSULA 22. PERITAJE.	14
CLÁUSULA 23. COMPETENCIA.	14
CLÁUSULA 24. CONTRATACIÓN POR VÍA TELEFÓNICA O POR CONDUCTO DE UN PRESTADOR DE SERVICIOS	15
CLÁUSULA 25. CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS (INTERNET)	16
CLÁUSULA 26. DISMINUCIÓN DE LA SUMA ASEGURADA EN CASO DE SINIESTRO.	17
CLÁUSULA 27. BENEFICIOS DEL ASEGURADO	17
CLÁUSULA 28. RESTRICCIÓN DE COBERTURA	17
CLÁUSULA 29. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO	17
IV. ABREVIATURAS	17
V. REGISTRO.	18

AXA Seguros, S.A. de C.V.
Seguro de Objetos Personales, Dinero y Equipo Electrónico de Uso Personal

Condiciones generales

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

I. DEFINICIONES

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

1. Asegurado

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

Además, en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura se indica el plan contratado, en caso de ser un plan familiar, la familia se incluye como Asegurado.

2. Beneficiario

Personas que aparecen designadas como Asegurado(s) en el Certificado de Cobertura y que pueden hacer uso de los Servicios de Asistencia.

3. Casa Habitación del Asegurado

Residencia donde el Asegurado radica permanentemente, entendiéndose por permanente el lapso de por lo menos 6 (seis) meses continuos en el mismo lugar.

4. Caso Fortuito

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

5. Certificado de Cobertura

Documento a través del cual La Compañía reconoce a una persona como Asegurado y en el que se hacen

constar, entre otros, las coberturas amparadas, sumas aseguradas, deducibles, vigencia y principales derechos y obligaciones del Asegurado y de La Compañía.

6. Compañía de Asistencia

Aquella especializada en proveer los Servicios de Asistencia y cuyo nombre se define en el Certificado de Cobertura.

7. Contratante

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

8. Dispositivos Electrónicos

Aparatos, mecanismos, instrumentos, sistemas o conjuntos de estos, que para su funcionamiento están compuestos o requieren de circuitos electrónicos.

9. Dolo o Mala Fe

Acciones u omisiones que una persona emplea para inducir o mantener a otra en un error, por medio del engaño, la disimulación de la realidad o cualquier otra acción u omisión tendente a hacer parecer los hechos de modo diverso a la realidad.

10. Familia del Asegurado

Cónyuge, concubino(a) o pareja del mismo sexo o hijos dependientes económicos menores de 25 años o los padres del Asegurado.

11. Fuerza Mayor

Cualquier acontecimiento proveniente de un hecho del hombre, ajeno a la voluntad del Asegurado, tales como Robo con Violencia, riñas, peleas, actos malintencionados, vandalismo, alborotos populares, guerra, guerra civil, actos bélicos, alerta y/o peligro de bombas, actos terroristas, revolución, rebelión, motines, huelgas o daños que se originen por disposiciones de autoridades de hecho o de derecho que impiden el cumplimiento de una obligación.

12. Par o Juego

Cosas o piezas que están destinadas a emplearse en conjunto y que son de igual o similar clase y/o tamaño y/o calidad.

13. Póliza o Contrato de Seguro

Acuerdo de voluntades por virtud del cual La Compañía se obliga mediante una prima a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato. El Certificado de Cobertura forma parte integrante de la Póliza o Contrato de Seguro.



14. Robo con Violencia

Apoderamiento de una cosa ajena mueble propiedad del Asegurado, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley, utilizando la fuerza física o psicológica.

15. Robo sin Violencia

Apoderamiento de una cosa ajena mueble propiedad del Asegurado, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley, por aprovechamiento de las circunstancias y sin coacción o violencia.

16. Servicios de Asistencia

Servicios descritos limitativamente en la cobertura 5. Servicios de Asistencia en los términos del presente Contrato de Seguro.

17. Siniestro

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

18. Situación de Asistencia

Acontecimiento ocurrido al Beneficiario en los términos y con las limitaciones establecidas en la cobertura 5. Servicios de Asistencia del presente Contrato de Seguro.

19. Terrorismo

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

20. Valor Real

Valor del bien que se determina considerando el valor que tiene este en el mercado al momento del Siniestro, después de descontar la depreciación por uso. El porcentaje de depreciación será de 1% mensual con máximo 70% excepto para joyas en cuyo caso no aplica depreciación.

II. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

Siempre que aparezcan como amparadas en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura y el Asegurado haya pagado la prima correspondiente, La Compañía cubrirá contra los riesgos que se enuncian a continuación:

Cobertura 1. Robo y/o daño material de objetos personales

1.1. Bienes Cubiertos

Bienes de uso personal propiedad del Asegurado siempre que se encuentren listados a continuación:

- Ropa y/o calzado que vista el Asegurado
- Joyería y artículos de oro y plata como mancuernillas, encendedores y pisacorbatas
- Lupas e instrumentos de escritura
- Relojes
- Pieles
- Instrumentos musicales
- Artículos deportivos
- Bicicletas
- Bolsa de mano o cartera
- Lentes oftálmicos y gafas solares, armazón y cristales o micas

Los siguientes bienes solo serán sujetos de cobertura siempre que su antigüedad sea menor a 7 años:

- Calculadoras
- Teléfonos celulares y smartphones
- Computadoras portátiles, agendas electrónicas, tabletas electrónicas
- Cámaras fotográficas y de video
- Reproductores de audio y video
- Sistemas de localización GPS

1.2. Bienes Excluidos

Todo aquel bien que no se encuentre mencionado en el listado a que se refiere el apartado 1.1. Bienes Cubiertos.

1.3. Cobertura Básica

Robo y/o daño de bienes de uso personal a consecuencia de Robo con Violencia fuera de la Casa Habitación del Asegurado.

Con máximo en la suma asegurada y en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, La Compañía indemnizará al Asegurado las pérdidas por Robo con Violencia o los daños materiales ocasionados a los bienes cubiertos a consecuencia de intento de Robo con Violencia fuera de su Casa Habitación y siempre que estén siendo llevados y/o usados por el Asegurado al momento del Siniestro.

1.4 Exclusiones

- **Cualquier pérdida o daño material ocasionado a los bienes cubiertos que no sean consecuencia de Robo con Violencia.**

- **Pérdidas a consecuencia de Robo sin Violencia, salvo que se haya contratado la cobertura adicional 1.5. Robo sin Violencia de objetos personales.**
- **Pérdidas o daños a consecuencia de robo con o sin violencia de objetos que no se contemplen en el listado de bienes cubiertos.**
- **Pérdidas o daños a consecuencia de Robo con o sin violencia o intento de robo dentro de la Casa Habitación del Asegurado.**

1.5. Cobertura Opcional que puede ser contratada mediante el pago de prima adicional y a solicitud del Asegurado

Robo sin Violencia de objetos personales fuera de la Casa Habitación del Asegurado.

Con máximo en la suma asegurada y en el número de eventos establecidos en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, La Compañía indemnizará al Asegurado las pérdidas por Robo sin Violencia de los bienes cubiertos fuera de su Casa Habitación.

1.6. Indemnización

En caso de Siniestro procedente, La Compañía indemnizará el Valor Real, al momento del Siniestro, de los bienes robados o dañados en un intento de robo sin exceder de la suma asegurada en vigor de la cobertura afectada.

En caso de daño material se indemnizará la reparación del bien dañado, una vez presentado el presupuesto de reparación y que este sea autorizado por La Compañía, si el costo de la reparación es superior al Valor Real del bien dañado se considerará como pérdida total.

Cuando alguno de los bienes asegurados sea en Par o Juego, La Compañía indemnizará el Valor Real de las piezas, siempre y cuando por la naturaleza de los bienes sea necesario ser indemnizado en Par o Juego, La Compañía al indemnizar el Par o Juego adquirirá el derecho sobre el remanente del mismo.

La Compañía descontará el Deducible establecido en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura así como el valor de salvamento en caso de que el Asegurado se quedara con él.

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

y del número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura.

Coberturas opcionales que pueden ser contratadas mediante el pago de prima adicional y a solicitud del Asegurado

Cobertura 2. Robo de dinero

2.1. Bienes Cubiertos

Dinero propiedad del Asegurado ya sea en efectivo, en metálico o billetes de banco.

2.2. Bienes Excluidos

Todo aquel bien que no se encuentre mencionado en el apartado 2.1. Bienes Cubiertos.

2.3. Cobertura Básica

Robo con Violencia de dinero fuera de la Casa Habitación del Asegurado.

Con máximo en la suma asegurada y en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, La Compañía indemnizará al Asegurado las pérdidas por Robo con Violencia de los bienes cubiertos fuera de su Casa Habitación y siempre que estos se encuentren en su poder al momento del Siniestro.

2.4. Exclusiones

- **Cualquier pérdida o daño material ocasionado a los bienes asegurados que no sean consecuencia de Robo con Violencia salvo que el riesgo sea cubierto por alguna cobertura opcional contratada por el Asegurado.**
- **Pérdidas o daños a consecuencia de Robo con o sin violencia de bienes distintos a los señalados en 2.1 Bienes cubiertos.**
- **Pérdidas o daños a consecuencia de Robo con o sin violencia dentro de la Casa Habitación del Asegurado.**
- **Pérdidas a consecuencia de Retiro Forzado de efectivo en Cajero Automático, salvo que se haya contratado la cobertura adicional 2.5.1. Retiro de efectivo en Cajero Automático.**
- **Pérdidas a consecuencia de Robo sin Violencia, salvo que se haya contratado la cobertura adicional 2.5.2. Robo sin Violencia.**



2.5. Coberturas opcionales que pueden ser contratadas mediante el pago de Prima adicional y a solicitud del Asegurado

2.5.1. Retiro Forzado de Billetes de Banco en Cajero Automático

Con máximo en la suma asegurada y en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, La Compañía indemnizará al Asegurado las pérdidas por Retiro Forzado de Billetes de Banco en Cajeros Automáticos con cargo a tarjetas de débito, crédito o departamentales siempre que el Asegurado sea el titular de las mismas.

Se entenderá por Retiro Forzado la disposición de billetes de banco efectuada por el Asegurado con cargo a sus tarjetas de débito, crédito o departamentales realizada en contra de su voluntad y siempre que tales hechos ocurran durante un Robo con Violencia.

2.5.2. Robo Sin Violencia de Dinero fuera de la Casa Habitación del Asegurado

Con máximo en la suma asegurada y en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, La Compañía indemnizará al Asegurado las pérdidas por Robo sin Violencia de dinero fuera de su Casa Habitación.

2.6. Indemnización

En caso de Siniestro procedente La Compañía indemnizará la pérdida real sufrida por evento sin exceder de la suma asegurada en vigor de la cobertura afectada.

La Compañía descontará el Deducible establecido en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura.

La responsabilidad máxima de La Compañía durante el periodo de vigencia de la Póliza no excederá del total de la suma asegurada que corresponda a la cobertura afectada y del número de eventos especificados en el Certificado de Cobertura.

En caso de Robo de dinero o Retiro Forzado ocurrido en moneda diferente de la moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos (pesos), para efectos de determinar el monto de indemnización se estará a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley Monetaria. En este caso el total de las indemnizaciones no podrá exceder la suma asegurada indicada en la carátula o certificado de aseguramiento, ni del número de eventos amparados durante la vigencia de la Póliza.

Para efectos de Retiro Forzado de Efectivo en Cajeros Automáticos, se entenderá por evento todas las disposiciones de efectivo que se hayan verificado con cargo a todas y cada una de las tarjetas, ocurridas durante

el Robo con Violencia. La Compañía reembolsará la pérdida real ocurrida dentro del límite de suma asegurada por evento, de acuerdo a lo que se señala en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura.

Cobertura 3. Daño Material Externo a Equipo Electrónico de uso personal

3.1. Bienes Cubiertos

Bienes electrónicos de uso personal propiedad del Asegurado con antigüedad menor a 7 años, siempre que se encuentren listados a continuación:

- Teléfonos celulares
- Computadoras portátiles, agendas electrónicas, tabletas electrónicas
- Cámaras fotográficas y de video
- Reproductores de audio y video portátiles
- Sistemas de localización GPS

3.2. Bienes excluidos

Todo aquel bien que no se encuentre listado en el apartado 3.1. Bienes Cubiertos y adicionalmente:

- **Datos o información almacenada en el bien asegurado**
- **Accesorios que no sean parte integrante de la instalación original**
- **Software**
- **Partes desechables tales como pilas o baterías**
- **Carcasas o coberturas externas, mangos o botones, baterías o antenas que no impidan el funcionamiento correcto del bien asegurado**

3.3. Cobertura Básica

Daño Material externo a equipo electrónico de uso personal

Con máximo en la suma asegurada y en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, La Compañía indemnizará al Asegurado cuando ocurra la pérdida de la funcionalidad del bien cubierto que lo deje inutilizable a consecuencia de daño material externo.

Se entenderá por daño material externo aquel que tiene su origen o causa en factores o agentes externos al bien asegurado, provocado por hechos súbitos, accidentales e imprevistos, los cuales no formen parte de las exclusiones.

3.4. Exclusiones

- **Cualquier pérdida o daño parcial.**
- **Daños derivados del propio funcionamiento del equipo electrónico.**
- **Daños por fallas o defectos de los bienes cubiertos existentes al inicio de la vigencia de este seguro**
- **Pérdidas o daños que sean consecuencia directa del funcionamiento prolongado**
- **Daños paulatinos tales como: uso, desgaste, deformaciones graduales y otras imperfecciones del material con que estén construidos los bienes cubiertos provocados por el uso normal u operación inadecuada de los bienes cubiertos**
- **Cualquier gasto efectuado con objeto de corregir deficiencias de capacidad u operación del equipo asegurado**
- **Cualquier gasto erogado por concepto de mantenimiento**
- **Pérdidas o daños de los que sean legalmente responsables o contractualmente responsables el fabricante o el proveedor de los bienes cubiertos**
- **Daños ocasionados por actos dolosos o culpa grave del Asegurado**
- **Daños por interrupción o fallas en el suministro de corriente eléctrica**
- **Daños por falta de mantenimiento, inspección o limpieza**
- **Daño deliberado imputable al Asegurado**
- **Los daños causados por cualquier tipo de virus informático**
- **Daños estéticos, tales como, pero no limitados a, abolladuras, arañazos, astillamientos, manchas, oxidación o corrosión**
- **Daños ocasionados a los bienes asegurados por no ser utilizados de conformidad con las instrucciones del fabricante**

3.5. Indemnización

En caso de Siniestro procedente, La Compañía indemnizará el Valor Real al momento del Siniestro de los bienes sin exceder de la suma asegurada en vigor de la cobertura afectada.

La Compañía descontará el Deducible establecido en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura así como el valor de salvamento en caso de que el Asegurado se quedara con él.

La responsabilidad máxima de La Compañía durante el periodo de vigencia de la Póliza, no excederá en total la suma asegurada que corresponda a la cobertura afectada y del número de eventos especificados en la carátula de de la Póliza o en el Certificado de Cobertura.

Cobertura 4. Compras Forzadas

4.1. Cobertura Básica

Con máximo en la suma asegurada y en el número de eventos establecidos en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, La Compañía indemnizará al Asegurado las pérdidas por Compras Forzadas de bienes y/o servicios con cargo a tarjetas de débito, crédito o departamentales siempre que el Asegurado sea el titular de las mismas.

Se entenderá por Compra Forzada la adquisición de bienes o servicios efectuada por el Asegurado con cargo a sus tarjetas de débito, crédito o departamentales realizada en contra de su voluntad y siempre que tales hechos ocurran durante un Robo con Violencia y la firma sea del titular.

4.2. Indemnización

En caso de Siniestro procedente, La Compañía indemnizará la pérdida real sufrida por evento sin exceder de la suma asegurada en vigor de la cobertura afectada.

La Compañía descontará el Deducible establecido en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura.

La responsabilidad máxima de La Compañía durante el periodo de vigencia de la Póliza, no excederá en total la suma asegurada que corresponda a la cobertura afectada y del número de eventos especificados en el Certificado de Cobertura.

Para efectos de Compras forzadas, se entenderá por evento todas las compras que se hayan verificado con cargo a todas y cada una de las tarjetas, ocurridas durante el Robo con Violencia.

La Compañía reembolsará la pérdida real ocurrida dentro del límite de suma asegurada por evento, de acuerdo a lo que se señala en el Certificado de Cobertura.



Cobertura 5. Servicios de Asistencia

Los siguientes Servicios de Asistencia serán proporcionados en los Estados Unidos Mexicanos, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, a petición del Beneficiario, de conformidad con los alcances y limitaciones de cada uno de los siguientes servicios:

5.1. Servicios de cerrajería

a) Cerrajería para inmueble

Con máximo en el número de eventos establecidos en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, se enviará un cerrajero para realizar un duplicado de llaves y reparar, cambiar la combinación o de ser necesario cambiar la cerradura exterior del inmueble en que se requiera el servicio, siempre que el Beneficiario haya sido desapoderado de sus llaves en un Robo con Violencia perpetrado contra él.

En cada evento este servicio solo podrá ser proporcionado en máximo dos inmuebles.

Se excluye el duplicado de llaves y la reparación o cambio de cerraduras de alta seguridad, eléctricas o controladas por sistemas electrónicos o de seguridad.

b) Cerrajería para vehículo

Con máximo en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, se enviará un cerrajero para realizar un duplicado de llaves y abrir el vehículo propiedad del Asegurado o que legalmente tenga en su posesión, siempre que el Beneficiario haya sido desapoderado de las llaves en un Robo con Violencia perpetrado contra él.

En caso de que las medidas de seguridad o tipo de chapa impidan realizar el duplicado en el lugar donde se encuentre el vehículo, se gestionará el traslado del vehículo a la agencia automotriz más cercana, donde se realizará el duplicado de la llave o dispositivo electrónico.

El tiempo de entrega y proceso de duplicado estará sujeto a los tiempos y reglas que tenga establecidos la agencia automotriz.

Se excluye reparación y cambio de chapas del vehículo.

5.2. Taxi seguro para traslado

Con máximo en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, se gestionará y pagará el servicio de taxi conducido por un operador autorizado siempre que el Beneficiario haya sido sujeto de Robo con Violencia.

El servicio de taxi será enviado al lugar donde requiera el Beneficiario quien indicará el destino y el número de ocupantes a fin de que el servicio sea adecuado. El servicio se otorgará exclusivamente entre el punto donde se requirió el servicio y el destino indicado al solicitar la asistencia.

Alcance del servicio: La Compañía de Asistencia otorgará el servicio en las ciudades de México, Toluca, Cuernavaca, Acapulco, Chilpancingo, Zihuatanejo, Taxco, Cancún, Ciudad del Carmen, Campeche, Mérida, Veracruz, Coatzacoalcos, Orizaba, Jalapa, Oaxaca, Huatulco, Tuxtla Gutiérrez, Playa del Carmen, Villahermosa, Puebla, Aguascalientes, Ensenada, Mexicali, Tijuana, La Paz, Chihuahua, Ciudad Juárez, Torreón, Saltillo, Matamoros, Manzanillo, Colima, Durango, León, Guanajuato, Celaya, Pachuca, Guadalajara, Puerto Vallarta, Lagos de Moreno, Morelia, Sahuayo, Uruapan, Tepic, Nuevo Vallarta, Monterrey, Querétaro, Tepeji del Río, Tequisquiapan, San Juan del Río, San Luis Potosí, Mazatlán, Culiacán, Hermosillo, Nogales, Tlaxcala y Zacatecas.

Se excluyen transporte de mercancías o menaje, transporte de animales que pongan en riesgo la seguridad del conductor y/o acompañantes, gastos adicionales que pudieren generarse como peaje y alimentos, cualquier responsabilidad civil o penal por el uso del vehículo en que se realice el traslado, daños que el Beneficiario o sus acompañantes causen al vehículo en que se realice el traslado.

5.3. Ambulancia

Con máximo en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, se gestionará y pagará el servicio de ambulancia siempre que el Beneficiario haya sufrido lesiones, traumatismos o algún padecimiento durante un Robo con Violencia perpetrado en su contra.

El servicio de ambulancia será enviado al lugar donde requiera el Beneficiario y este será trasladado al centro hospitalario más cercano por los medios más adecuados.

Se excluyen ambulancias aéreas y cualquier tipo de gasto médico, hospitalario y farmacéutico.

5.4. Orientación legal

a) Orientación legal telefónica

Se brindará asistencia jurídica telefónica gratuita en cualquier rama del derecho a los Beneficiarios que la soliciten.

b) Asistencia jurídica a consecuencia de Robo

Con máximo en el número de eventos especificados en la carátula de la Póliza o Certificado de Cobertura, se proporcionará un abogado para asistir al Beneficiario en la formulación de denuncia, acreditación de propiedad y obtención de copias certificadas de denuncia de hechos ante las autoridades correspondientes siempre que el Beneficiario haya sido sujeto de Robo con o sin Violencia.

5.5. Reporte de bloqueo de tarjeta de crédito, débito y departamentales

Se gestionará el bloqueo inmediato de las tarjetas a nombre del Beneficiario, en caso de que esta no pueda realizar el bloqueo directamente, coordinará las conferencias telefónicas entre el Beneficiario y la institución financiera para realizar el bloqueo.

5.6. Asesoría para Recuperación de Documentos Personales en caso de robo

Se asesorará al Beneficiario sobre los trámites que debe realizar para reponer los siguientes documentos de identificación:

- Credencial para votar (INE)
- Pasaporte o Visa
- Cédula profesional
- Cartilla del servicio militar nacional
- Tarjeta única de identidad militar

III. CLÁUSULAS GENERALES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS**Cláusula 1. Exclusiones**

Adicional a las exclusiones de cada cobertura, este seguro no cubre los siguientes casos:

- **Siniestros o situaciones de asistencia ocurridos fuera de la vigencia de la Póliza.**
- **Pérdida o daño causado a los bienes por robo o intento de Robo con Violencia ocurrido dentro de Casa Habitación del Asegurado.**
- **Pérdidas o daño a consecuencia de la participación activa del Asegurado en riñas, combates o actos criminales.**
- **Pérdidas o daños causados por la intervención como sujetos activos del hecho realizado por personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable, Familia del Asegurado, causahabientes del Asegurado o por los apoderados de este.**
- **Dolo o Mala Fe del Asegurado.**
- **Pérdidas o daño a consecuencia de guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de Fuerza Mayor.**
- **Terrorismo de acuerdo al apartado Definiciones de esta Póliza. Con base en esta definición, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos e indirectos que con un origen mediato o inmediato sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que ante la amenaza o posibilidad de repetirse produzcan alarma, temor,**



terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, resultantes de o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de Terrorismo.

- **Cualquier otro riesgo no amparado expresamente por esta Póliza.**
- **Los Servicios de Asistencia que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, con excepción de lo establecido en la Cláusula 4. Procedimiento para solicitar Servicios de Asistencia.**
- **Rescate o aquellas situaciones en las que el Beneficiario se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotos, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan de diversos grupos de especialistas en rescate de cualquier tipo.**

Cláusula 2. Aviso de Siniestro

Al ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a este seguro, el Asegurado tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a La Compañía a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, en el caso de ocurrir dentro de la república mexicana, y dentro de los 5 días siguientes en caso de ocurrir en el extranjero.

La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiera importado el Siniestro, si La Compañía hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el art. 67 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, si se prueba que tal retraso se debió a causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito y que se proporcionó tan pronto como cesó uno u otro.

El Asegurado deberá dar aviso a las autoridades correspondientes, así como presentar las reclamaciones a las instituciones bancarias o tiendas departamentales con las cuales el Asegurado tenga su tarjeta de débito, crédito o departamental que hayan sido parte del Siniestro, de acuerdo a la cobertura afectada.

Cláusula 3. Documentos, Datos e Informes que el Asegurado debe entregar a La Compañía

El Asegurado está obligado a comprobar la propiedad y preexistencia de los bienes con facturas, notas de compraventa o remisión, así como la exactitud de su reclamación y cuantos asuntos estén consignados en la misma. La Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado toda clase de informes sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización.

El Asegurado debe entregar a La Compañía, dentro de los 15 días siguientes al Siniestro o cualquier otro plazo que La Compañía le hubiere concedido por escrito, los documentos, datos o bienes tales como, pero no limitados a:

- Copia de identificación oficial vigente del Asegurado (INE), pasaporte, cédula profesional.
- Copia de comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono, predio o estado de cuenta bancario).
- El más reciente estado de cuenta en donde aparezca el cargo de la prima de este seguro, si lo tuviere.
- Carta reclamación detallando las pérdidas y daños causados por el Siniestro indicando, del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el monto de la pérdida o daño correspondiente, teniendo en cuenta el valor de dichos bienes en el momento del Siniestro.
- Confirmación de si cuenta o no con otros seguros amparando los mismos bienes, en caso de contar con otro u otros seguros deberá anexar una relación detallada de estos.
- Comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes, como son: facturas, notas de compraventa, remisión o una declaración escrita firmada por dos testigos acompañada de fotografías de los bienes donde se aprecie que están siendo portados por el Asegurado.
- Copia certificada de la constancia y/o denuncia ante las autoridades competentes con las

circunstancias en las cuales se produjo el Siniestro excepto de que la reclamación se refiera a daño material externo de equipo electrónico.

- Constancia de hechos de las instituciones que asistieron al Asegurado.
- Constancia y/o denuncia ante las instituciones bancarias y/o tiendas departamentales con las circunstancias en las cuales se produjo el Siniestro, siempre que la reclamación se refiera a:
 - Retiro Forzado de Efectivo en Cajero Automático
 - Compras Forzadas
- El bien dañado siempre que la reclamación se refiera a:
 - Daño material a los bienes cubiertos a consecuencia de intento de Robo con Violencia
 - Daño material externo a equipo electrónico de uso personal

En caso de no entregar el bien dañado, el Siniestro no será procedente.

Cláusula 4. Procedimiento para solicitar Servicios de Asistencia

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario deberá comunicarse, facilitando la siguiente información:

- Lugar en donde se encuentra y de ser posible número de teléfono donde La Compañía de Asistencia pueda contactarse con el Beneficiario.
- Nombre y número de la Póliza y Certificado de Cobertura del Beneficiario.
- Descripción de la situación y tipo de ayuda que solicita el Beneficiario.
- En caso de requerir servicio de ambulancia, descripción de la lesión, traumatismo o padecimiento presentado.

a) Imposibilidad de notificación a La Compañía

Los Servicios de Asistencia descritos configuran la única obligación a cargo de La Compañía, y solo en casos de urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitarlos en los términos de estas Condiciones Generales, el Beneficiario podrá acudir directamente a terceros a solicitar dichos servicios; en tal supuesto, La Compañía reembolsará al Beneficiario previa exhibición de los comprobantes de pago del servicio utilizado, mismos que deberán ser emitidos a favor de La Compañía. **En ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso.**

En caso de requerir la utilización urgente de una ambulancia terrestre sin previa notificación a La Compañía, el Beneficiario se obliga a informar a

La Compañía dentro de las siguientes 48 horas al Robo con Violencia, en caso de incumplir con dicha obligación La Compañía no responderá por los gastos erogados.

Cláusula 5. Suma Asegurada

Las sumas aseguradas establecidas en la carátula de la Póliza y/o Certificado de Cobertura no son prueba del valor ni de la existencia de los bienes asegurados, constituyen únicamente la responsabilidad máxima de La Compañía en caso de Siniestro procedente.

Cláusula 6. Límite Territorial

Esta Póliza ampara pérdidas y/o daños de los bienes asegurados dentro y fuera de la república mexicana.

Cláusula 7. Principio y Terminación de la Vigencia

La vigencia de esta Póliza principia y termina a las 12 horas de los días indicados en la carátula de la Póliza, la zona horaria será la del domicilio declarado por el Asegurado.

Cláusula 8. Moneda

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

Cláusula 9. Prima y Obligaciones de Pago

La prima vence en el momento de la celebración de la Póliza y de los convenios posteriores que afecten la Póliza y den lugar a la obligación del pago de primas adicionales. El Contratante o Asegurado dispondrá de 30 días naturales para efectuar el pago de la prima o la primera fracción de esta. Si el Asegurado opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración y la prima vencerá al inicio de cada periodo pactado, aplicando la tasa de financiamiento por pago fraccionado correspondiente. En caso de falta de pago de prima dentro del plazo mencionado, conforme a la forma de pago elegida por el Contratante o Asegurado, los efectos del Contrato de Seguro cesarán de manera automática a las doce horas del último día del plazo; lo anterior de conformidad con los artículos 37, 38 y 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Las Primas convenidas deberán pagarse mediante depósitos bancarios, a través de transferencias electrónicas de fondos a favor de AXA Seguros, S.A. de C.V. o mediante domiciliación bancaria con cargo a cuentas de cheque, tarjetas de débito o crédito de instituciones bancarias o departamentales con las que La Compañía tenga convenio establecido, los comprobantes de dichas operaciones o los estados de cuenta en donde



aparezca el cargo servirán como prueba del pago de la Prima por lo que han de conservarse para futuras referencias y aclaraciones.

En caso de Siniestro y siempre que existan primas pendientes de vencimiento para el caso de pago fraccionado, La Compañía deducirá de la indemnización debida al Asegurado el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de esta, hasta la totalidad de la prima correspondiente al periodo de seguro contratado.

Cláusula 10. Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques, Tarjetas de Débito o Crédito

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

Si después de aparecer el primer cargo en el estado de cuenta, estos se interrumpen por más de 30 días naturales, cualquiera que sea la causa, La Compañía tendrá el derecho de efectuar la terminación anticipada del Contrato o cancelación del mismo por falta de pago de acuerdo a la Cláusula 9. Prima y Obligaciones 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 y el cargo del pago no efectuado del periodo anterior, de no lograrse nuevamente el cargo, se efectuará la terminación anticipada del Contrato o cancelación por falta de pago.

Los cargos podrán ser suspendidos en los siguientes casos:

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

la prima devengada a la fecha de terminación anticipada del Contrato o cancelación del mismo

- Cancelación del instrumento bancario no notificado a La Compañía
- Reposición(es) de tarjeta(s) de débito o crédito no notificada(s) a La Compañía con diferente número de cuenta o tarjeta
- Por rechazo bancario
- Falta de fondos o crédito
- Cualquier otra causa que impida el cargo respectivo

Cláusula 11. Comunicaciones

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

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

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

Cláusula 12. Revelación de Comisiones

Durante la vigencia de la Póliza el Asegurado podrá solicitar por escrito a La Compañía que 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 intermediación de esta Póliza.

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

Cláusula 13. Prescripción

Todas las acciones que deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en los términos de los artículos 81, 82 y 84 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, detallados a continuación:

Artículo 81

“Todas las acciones que se deriven de un Contrato de Seguro prescribirán: En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida. En dos años, en los demás casos. En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen”.

Artículo 82

“El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones

sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del Siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización. Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que tengan conocimiento del derecho constituido a su favor”.

Artículo 84

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

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

Cláusula 14. Terminación Anticipada del Contrato de Seguro

No obstante el término de vigencia de la Póliza, las partes convienen en que esta podrá darse por terminada de forma anticipada y por cualquier motivo mediante notificación por escrito.

Cuando el Asegurado la dé por terminada, La Compañía tendrá derecho a la prima devengada más los gastos de expedición, surtiendo efecto la terminación del contrato a partir de la mensualidad inmediata siguiente a la fecha de la notificación.

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

Al hacer dicha notificación, La Compañía pondrá a disposición del Asegurado la parte de la prima no devengada menos los gastos de expedición y sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

Cláusula 15. Renovación Automática del Contrato de Seguro

Con el fin de no dejar desprotegido al Asegurado, La Compañía renovará anualmente y en forma automática la Póliza; aplicando en su caso el ajuste de prima correspondiente. Asimismo en cada renovación la prima y sumas aseguradas se incrementarán conforme al ajuste inflacionario anual reportado en el Índice Nacional

de Precios al Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el mes de enero de cada año.

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

Cláusula 16. Otros Seguros

El Asegurado tiene la obligación de dar aviso por escrito a La Compañía cuando tenga conocimiento de la existencia de otro u otros seguros que se hayan contratado antes o durante la vigencia de este Contrato de Seguro sobre el mismo interés, cubriendo todo o parte de los mismos bienes y riesgos, en este u otro ramo. El Asegurado indicará el nombre de las compañías aseguradoras y las sumas aseguradas.

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

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

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

Cláusula 17. Fraude, Dolo, Mala Fe o Culpa Grave
Las obligaciones de La Compañía quedarán extinguidas:

Si se demuestra que el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones o no proporcionan oportunamente la información que La Compañía solicite sobre hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

Si en el Siniestro o la reclamación hubiera Dolo o Mala Fe del Asegurado, sus respectivos causahabientes o apoderados.

**Cláusula 18. Lugar y Pago de Indemnización**

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

Cláusula 19. Deducible

Cantidad o porcentaje de participación que invariablemente queda a cargo del Asegurado por cada Siniestro. Se encuentra establecido en la carátula de la Póliza y/o Certificado de Cobertura, y cuyo importe habrá de superarse para el pago de siniestros determinados procedentes.

Cláusula 20. Interés Moratorio

En caso de que La Compañía, no obstante haber recibido todos los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que La Compañía haya recibido todos los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado un interés moratorio de acuerdo con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, durante el lapso de mora.

Cláusula 21. Subrogación de Derechos

La Compañía se subrogará hasta la cantidad pagada contra terceros en todos los derechos y acciones que por causa del daño sufrido, correspondan al Asegurado.

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

Si el daño fue indemnizado solo en parte, el Asegurado y La Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

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

Cláusula 22. Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y La Compañía en las causas que dieron lugar al Siniestro, en su procedencia en cuanto a coberturas o en la valorización del daño referente a la indemnización por daños, el caso será sometido a dictamen de un perito nombrado por escrito de común acuerdo entre las partes.

Si no se pusieran de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que una de ellas hubiera sido requerida por escrito por la otra para hacerlo. Antes de empezar sus labores, dichos peritos nombrarán a un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negara a nombrar a su perito o simplemente no lo hiciera cuando sea requerida por la otra, o si los peritos no se pusieran de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial o la Condusef la que, a petición de cualquiera de las partes o de ambas, hará el nombramiento del perito, del perito tercero o de ambos, si así fuera necesario.

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

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

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

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

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

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

Cláusula 23. Competencia

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

En caso de que el Asegurado se inconforme por cualquiera de los servicios previstos en el seguro, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 65 de la LPDUSF, podrá hacer valer sus derechos ante la Condusef.

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

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

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

Datos de contacto

Unidad Especializada de Atención a Clientes de AXA Seguros (UNE):

Teléfonos:

Desde cualquier lugar de la república mexicana: 800 737 7663 (opción 1)

En la Ciudad de México: 55 5169 2746 (opción 1)

Dirección:

Félix Cuevas 366, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México

E- mail: axasoluciones@axa.com.mx

CONDUSEF: Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, Cd. de México, C.P 03100, tel. 55 5340 0999 y 800 999 8080, <http://www.gob.mx/condusef>, asesoria@condusef.gob.mx

Cláusula 24. Contratación por Vía Telefónica o por Conducto de un Prestador de Servicios

De conformidad con lo dispuesto por el Artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el Capítulo 20.5 de la Circular Única de Seguros, emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, La Compañía y el Contratante convienen en utilizar para la contratación del presente seguro la llamada telefónica que será grabada con fines de calidad en el servicio o bien, con la intervención del Prestador de Servicios, contratación que cuenta con mecanismos de identificación y seguridad necesarios para emitir el seguro solicitado.

El uso de la llamada telefónica o la intervención en la contratación por un Prestador de Servicios para la celebración del Contrato de Seguro, se regirá de conformidad con los siguientes lineamientos:

1. El Contratante obtendrá del interlocutor la información general de este Contrato de Seguro.
2. El Contratante deberá responder en forma afirmativa la pregunta sobre su interés en obtener la Póliza ofertada.
3. La Compañía hará saber al Contratante de manera fehaciente y a través del mismo medio su aceptación a cubrir el riesgo. En caso de aceptación del riesgo propuesto, La Compañía proporcionará al Contratante el número de folio de confirmación que corresponda a la solicitud de contratación, el cual servirá como medio de prueba en caso de que se requiera efectuar alguna aclaración.
4. La Compañía realizará una pregunta precisa sobre la intención del Contratante de renovar en forma automática la Póliza.
5. La Compañía proporcionará al Contratante los datos necesarios para la identificación y operación del Contrato de Seguro, incluyendo sus características esenciales, los datos de contacto para la atención de siniestros y los datos de contacto de la Unidad Especializada de La Compañía para la atención de quejas y reclamaciones.
6. En cualquier momento, el Contratante podrá consultar y obtener una copia de las condiciones generales de la Póliza en la página electrónica indicada en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura.
7. Una vez realizada la celebración del Contrato de Seguro, La Compañía enviará al Contratante a través del correo electrónico o al domicilio proporcionado por este, la carátula de la Póliza o el Certificado de Cobertura, las condiciones generales aplicables y cualquier otra documentación con la que deba contar el Contratante. La Compañía se obliga a enviar la documentación antes mencionada dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de contratación.
8. El Contratante podrá acudir a las oficinas de La Compañía a solicitar la documentación contractual del seguro contratado.



9. En caso de que el Contratante desee solicitar la terminación anticipada de su Póliza, podrá hacerlo al teléfono indicado en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura en donde se le indicará el procedimiento a seguir y proporcionará un número de folio de cancelación. También podrá realizarlo mediante escrito libre presentado directamente en la Unidad Especializada de La Compañía. Una vez recibida la solicitud de cancelación, La Compañía procederá a terminar anticipadamente el Contrato de Seguro.

Al solicitar vía telefónica el seguro, el Contratante acepta y reconoce su responsabilidad sobre las respuestas y datos que proporcione a La Compañía.

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

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

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

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

Cláusula 25. Contratación a través de Medios Electrónicos (Internet)

De conformidad con lo dispuesto por el Artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el Capítulo 20.5 de la Circular Única de Seguros, emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, La Compañía y el Contratante convienen en utilizar para la contratación del presente seguro, la página electrónica de La Compañía, la cual cuenta con los mecanismos de identificación y seguridad necesarios para permitir al Contratante emitir el seguro.

El uso de la página electrónica de La Compañía para la celebración del Contrato de Seguro, se regirá de conformidad con los siguientes lineamientos:

1. El Contratante obtendrá una cotización previa y la información general de este Contrato de Seguro.
2. El Contratante podrá solicitar la contratación del Seguro, para lo cual deberá ingresar en los campos que para tal efecto aparezcan en la página electrónica de La Compañía, sus datos personales, los datos del Asegurado, así como la información necesaria para la celebración del Contrato de Seguro, la aceptación del Contratante para renovar en forma automática la Póliza y los datos de su tarjeta de débito, crédito o cuenta de cheques con la que efectuará el pago de la prima.
3. La Compañía le hará saber al Contratante, de manera fehaciente y a través de los medios electrónicos utilizados para remitir la solicitud de contratación, si aceptó o no el riesgo a ser cubierto. En caso de aceptación del riesgo propuesto, La Compañía proporcionará al Contratante el número de folio de confirmación que corresponda a la solicitud de contratación, el cual servirá como medio de prueba en caso de que se requiera efectuar alguna aclaración.
4. La Compañía proporcionará al Contratante los datos necesarios para la identificación y operación del Contrato de Seguro, incluyendo sus características esenciales, los datos de contacto para la atención de siniestros y los datos de contacto de la Unidad Especializada de La Compañía para la atención de quejas y reclamaciones.
5. En cualquier momento, el Contratante podrá consultar y obtener una copia de las condiciones generales de la Póliza en la página electrónica indicada en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura.
6. Una vez realizada la celebración del Contrato de Seguro, La Compañía enviará al Contratante a través del correo electrónico o al domicilio proporcionado por este, la carátula de la Póliza o el Certificado de Cobertura, las condiciones generales aplicables y cualquier otra documentación con la que deba contar el Contratante. La Compañía se obliga a enviar la documentación antes mencionada dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de contratación.

7. El Contratante podrá acudir a las oficinas de La Compañía a solicitar la documentación contractual del seguro contratado.
8. En caso que el Contratante desee solicitar la terminación anticipada de su Póliza, podrá hacerlo al teléfono indicado en la carátula de la Póliza o en el Certificado de Cobertura en donde se le indicará el procedimiento a seguir y proporcionará un número de folio de cancelación. También podrá realizarlo mediante escrito libre presentado directamente en la Unidad Especializada de La Compañía. Una vez recibida la solicitud de cancelación, La Compañía procederá a terminar anticipadamente el Contrato de Seguro. Al utilizar la página electrónica para la celebración del Contrato de Seguro, el Contratante acepta y reconoce su responsabilidad sobre el uso adecuado de la misma.

La Compañía no se hace responsable por el uso indebido que lleve a cabo el Contratante o cualquier otro usuario de los sistemas o mecanismos electrónicos utilizados para la celebración del Contrato de Seguro.

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

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

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

Cláusula 26. Disminución de la Suma Asegurada en Caso de Siniestro

Toda indemnización que La Compañía pague por concepto de Siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada, y las indemnizaciones de siniestros subsecuentes serán pagadas hasta el límite de suma restante. En la carátula de la Póliza se establece el número máximo de eventos que se pueden indemnizar.

Cláusula 27. Beneficios del Asegurado

De conformidad con el artículo 65 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, si durante la vigencia de la Póliza se registran extensiones o nuevas coberturas en las condiciones generales de contratos del mismo género, el Asegurado tendrá derecho de solicitar que se apliquen en su beneficio; si estas traen como consecuencia que La Compañía otorgue prestaciones más elevadas, el Asegurado estará obligado a cubrir el equivalente de prima que corresponda y el beneficio será aplicable a partir de la fecha en que fue solicitado.

Cláusula 28. Restricción de Cobertura

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

Cláusula 29. 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 ese plazo, se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones”.

IV. ABREVIATURAS

1. R.F.C. – Registro Federal de Contribuyentes
2. I.V.A. – Impuesto al Valor Agregado
3. USD – Dólares Americanos
4. Máx. – Valor Máximo que puede tomar la variable
5. Cd. – Ciudad
6. Col. – Colonia
7. C.P. – Código Postal
8. Av. – Avenida
9. INPC – Índice Nacional de Precios al Consumidor
10. CNSF – Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
11. LCS – Ley sobre el Contrato de Seguro
12. LISF – Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas
13. M.N. y /o MXN – Moneda Nacional
14. DOF – Diario Oficial de la Federación
15. Banxico – Banco de México
16. PCE – Programa Cliente Especial



17. CG – Condiciones Generales
18. Km – Kilómetro
19. Condusef – Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

20. SA – Suma Asegurada
21. UNE – Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de La Compañía

V. REGISTRO

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 6 de febrero de 2014, con el número PPAQ-S0048-0032-2013/CONDUSEF-001044-01

DV-386 de abril de 2017.

El producto es operado por AXA Seguros S.A. de C.V. con domicilio en Félix Cuevas 366, Piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, Ciudad de México.

Teléfonos: 55 5169 1000 / 800 900 1292

www.axa.mx

www.americanexpress.com.mx/seguros

INSURANCE SERVICES

