



Tabla de contenidos

- I. Definiciones
- II. Descripción de bienes y coberturas
- III. Cláusulas generales aplicables a todas las secciones
- IV. Artículos citados en las Condiciones Generales



“Cobertura para celulares vivo”

Condiciones Generales

AXA Seguros, S.A. de C.V. denominada en lo sucesivo la Compañía conviene con el Contratante en asegurar a favor de la persona indicada como Beneficiario en esta Póliza, contra los daños y/o pérdidas ocasionados por los riesgos y sobre los bienes expresa y limitativamente señalados como cubiertos; de acuerdo con las condiciones generales y particulares de esta Póliza, teniendo prelación las últimas sobre las primeras.

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. Beneficiario

Es la persona física designada de tiempo en tiempo por el Contratante para acceder a las coberturas y beneficios de esta Póliza al satisfacer los requerimientos que éste determine. El Beneficiario no tiene derecho sobre los acuerdos alcanzados entre el Contratante y la Compañía.

2. Carátula de póliza

Documento a través del cual hace constar entre otros, las coberturas amparadas, sumas aseguradas, deducibles, vigencia y principales derechos y obligaciones del Contratante y de la Compañía.

3. Casa Habitación del Beneficiario

Residencia donde el Beneficiario 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. 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.

6. Deducible

Cantidad que queda a cargo del Beneficiario por cada Siniestro. Se encuentra establecido en la Carátula de Póliza y cuyo importe habrá de superarse para el pago de Siniestros determinados procedentes.

7. Dolo o Mala Fe

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

8. Fuerza Mayor

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

9. Póliza o Contrato de Seguro

Acuerdo de voluntades por virtud del cual la Compañía, se obliga mediante una prima a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato. La Carátula de Póliza, Condiciones generales y Endosos forman parte integrante de la Póliza o Contrato de Seguro.

10. Riesgo cibernético

Se define como Riesgo Cibernético cualquier forma de afectación a la información (Datos) y tecnología (Infraestructura) de una persona física o moral a través del universo de redes y/o comunicaciones e infraestructuras digitales (equipos o dispositivos de hardware) utilizadas para la obtención, almacenamiento, modificación e intercambio de información, incluyendo eventos como fugas por fallas de seguridad; ataques hacker; virus informáticos; acciones u omisiones de empleados deshonestos o negligentes; fuga o pérdida de información; robo de identidad; daño en la



reputación corporativa del Contratante o Beneficiario; alteración, modificación, destrucción o pérdida de información y datos a raíz de ataques externos; robo y/o pérdida de archivos, de ordenadores portátiles, elementos de memoria externa como USBs; acceso de personal a información confidencial; incumplimiento de la legislación de protección de datos; ciberamenazas (incluye violación de datos e información de carácter privado, reclamaciones sobre la seguridad de la red, piratería o gastos de restauración, pagos electrónicos, gastos de comunicación de crisis y servicios de consultoría); defensa por multas y sanciones de organismos reguladores, pérdida de beneficios; actividades criminales contra datos y equipos electrónicos donde éstos se encuentran; infracciones de contenidos; contra los derechos de autor o propiedad industrial; fraude; falsificación; acceso no autorizado; pornografía; acoso en Internet, divulgación de datos e información no pública. Esto incluye todos los sistemas de información utilizados para soportar la infraestructura y servicios del Contratante y/o Beneficiario.

11. Robo con Violencia

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

12. Siniestro

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

13. 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.

14. Valor Real

Valor del bien que se determina considerando el valor que tiene éste en el mercado al momento del Siniestro, después de descontar la depreciación por uso. El porcentaje de depreciación será de 1% mensual.

Si al momento del siniestro el bien se encuentra discontinuado, se entenderá como valor real, el



valor de un equipo en el mercado con características similares (marca, año, uso y modelo) o equivalente (características técnicas, estado de conservación por uso y equipamiento) después deducir la depreciación por uso.



II. Descripción de bienes y coberturas

Este seguro opera sobre el principio de riesgos nombrados; solo se cubren los bienes que de manera limitativa se nombran a continuación y contra los riesgos expresamente descritos en cada cobertura, cuando los mismos aparezcan como “amparados” en la Caratula de Póliza. Cualquier bien; causa de daño o pérdida a los bienes asegurados en circunstancias distintas de las cubiertas, son una exclusión de esta Póliza.

1. Bienes Cubiertos

Celulares marca vivo de uso personal y propiedad del Beneficiario. Es requisito indispensable que tanto el número IMEI como el nombre completo del Beneficiario se encuentren declarados en la relación mensual provista por el Contratante a la Compañía, a través del intermediario de seguros, para ello el Beneficiario deberá registrarse en la plataforma <https://vivovsafe.mx/> a más tardar el día 30, contado desde la fecha de adquisición del Bien. La antigüedad del bien debe de ser igual o menor a 12 meses desde su adquisición.

Se incluyen en la cobertura los accesorios incluidos por el fabricante en el empaque original del dispositivo electrónico.

2. Coberturas

2.1. Robo y/o Daño material

La Compañía indemnizará al Beneficiario las pérdidas por Robo con Violencia y/o los daños materiales causados a los Bienes cubiertos consecuencia de intento de Robo con Violencia, en ambos casos, por hechos ocurridos fuera de su Casa Habitación y que los bienes que estén siendo llevados y/o usados por el Beneficiario al momento del Siniestro.

2.2 Daño Material

La Compañía indemnizará al Beneficiario por daños a los Bienes cubiertos que hagan necesaria su reparación o reemplazo a fin de dejarlos en condiciones similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el Siniestro, sólo si la causa del daño es alguno de los siguientes riesgos:

- a) Incendio, impacto directo de rayo.
- b) Cortocircuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, sobretensiones causadas por rayo, tostadura de aislamientos.
- c) Errores de manejo, descuido, negligencia, impericia.



- d) Actos mal intencionados y dolo de terceros.
- e) Derrames de líquidos

III. Cláusulas generales aplicables a todas las coberturas

Cláusula 1. Exclusiones generales. Adicional a las exclusiones particulares de cada cobertura, este seguro no cubre:

- **Bienes distintos de los listados en la sección 1. Bienes Cubiertos.**
- **Cualquier pérdida o daño material ocasionado a los bienes cubiertos que ocurran por causa o circunstancias distintas de los riesgos amparados.**
- **Accesorios o aditamentos diferentes a los suministrados por el fabricante en la compra original y que el Beneficiario porte o adapte o acople al equipo asegurado.**
- **Carcasas o coberturas externas, mangos o botones, baterías o antenas que no impidan el funcionamiento correcto del bien asegurado.**
- **Pérdidas o daño a consecuencia de la participación activa del Beneficiario 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 Beneficiario fuere civilmente responsable, familia del Beneficiario, causahabientes del Beneficiario o por los poderados de éste.**
- **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.**
- **Pérdidas o daños materiales por dichos actos de Terrorismo que 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 causados por cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de Terrorismo.**
- **Responsabilidades, gastos, daños o pérdidas causadas o que hayan contribuido o que hayan surgido por Riesgo Cibernético al Beneficiario o**



imputables a él por Terceros.

- **Pérdidas o daños a bienes que estando en la lista de bienes asegurados sean utilizados por el Asegurado con motivo diferente al uso personal privado, como es explotación comercial o con fines de lucro, actividades profesionales, económicas o laborales.**
- **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 con los cuales el gobierno mexicano tenga celebrado algún Tratado Internacional.**
- **Pérdidas o daños que sean consecuencia directa del propio funcionamiento del bien, incluso uso prolongado y daños paulatinos tales como: uso, desgaste, deformaciones graduales y otras imperfecciones del material con que estén contruidos provocados por el uso normal u operación inadecuada de los bienes cubiertos.**
- **Cualquier gasto efectuado con objeto de corregir deficiencias de capacidad u operación, por concepto de mantenimiento o falta de mantenimiento, inspección o limpieza.**
- **Pérdidas o daños de los que sean legalmente responsable o contractualmente responsables el fabricante o el proveedor de los bienes cubiertos.**
- **Daños por interrupción o fallas en el suministro de corriente eléctrica, excepto los riesgos expresamente amparados.**
- **Daños estéticos, tales como abolladuras, arañazos, astillamientos, manchas, oxidación o corrosión.**
- **Daños, perdidas y perjuicios con causa o derivados de la pérdida, imposibilidad o falta de uso, disponibilidad de los dispositivos electrónicos, los datos, información, hardware y software contenidos dentro de ellos; así como del acceso no autorizado a datos, información, datos personales, contenidos en medios de almacenamiento remoto o electrónico (servidores, nube) que se destruyan, pierdan, inhabiliten, vulneren, difundan o sean objeto de extorsión o secuestro informático, incluyendo la suplantación de identidad, incluso si los dispositivos electrónicos son utilizados para tales fines o son la causa de los daños, las pérdidas o los perjuicios.**



Cláusula 2. Aviso de Siniestro

Al ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a indemnización conforme a este seguro, el Beneficiario tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a la Compañía de manera inmediata y a más tardar dentro de los 5 días siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho.

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

El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el párrafo anterior 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 Beneficiario deberá dar aviso a las autoridades correspondientes cuando se trate de la cobertura Robo con Violencia y/o daño material.

Cláusula 3. Documentos, Datos e Informes que el Beneficiario debe entregar a la Compañía

El Beneficiario está obligado a comprobar la propiedad y preexistencia de los bienes, así como, la exactitud de su reclamación y cuantos asuntos estén consignados en la misma.

El Beneficiario debe entregar a la Compañía, dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del Siniestro:

- Copia de identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte, cédula profesional o Cartilla de identidad del Servicio Militar Nacional).
- Copia de comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono, predio o estado de cuenta bancario).
- 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 éstos.
- Comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes, como son: facturas, notas de



compraventa, remisión, fotos o cartas de testigos.

- Copia certificada de la constancia y/o denuncia ante las autoridades competentes con las circunstancias en las cuales se produjo el Siniestro por la cobertura 2.1. Robo con Violencia.
- La evidencia o pruebas de los daños y en caso de ser requerido entregar el bien, cuando la reclamación se refiera a:
 - Robo con Violencia y/o daño material
 - Daños materiales

No obstante, la Compañía tendrá derecho de exigir del Beneficiario toda clase de informes sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización.

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

Cláusula 4. Indemnización

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

En caso de pérdida parcial, el importe de la Indemnización sólo comprenderá los gastos en que necesariamente se incurra para dejar los bienes en condiciones de operación similares a las existentes antes de ocurrir el siniestro.

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

La Compañía descontará el Deducible pactado con el Contratante, así como el valor de salvamento en caso de que el Beneficiario se quedara con él.

La responsabilidad máxima de la Compañía durante el período de vigencia de la Póliza no excederá en total la suma asegurada en vigor que corresponda a la cobertura afectada y, en su caso el número de eventos durante el año vigencia especificada en la Carátula de la Póliza.

Cláusula 5. Suma Asegurada

Las sumas aseguradas no son prueba del valor ni de la existencia de los bienes asegurados, constituyen únicamente el límite máximo de responsabilidad de la Compañía el cual opera como Suma Asegurada única para todos los Siniestros ocurridos durante la vigencia de la Póliza.



Cláusula 6. Límite Territorial

Esta Póliza ampara pérdidas y/o daños de los bienes asegurados dentro de la República Mexicana.

Cláusula 7. Principio y Terminación de la Vigencia

La vigencia de esta Póliza principia y termina a la hora y fechas indicadas en la Carátula de la Póliza, la zona horaria será la del domicilio declarado por Contratante.

Cláusula 8. Moneda

Todos los valores de esta Póliza incluyendo las sumas aseguradas y primas estarán denominados en la moneda especificada en la caratula de Póliza. Sin embargo, todos los pagos convenidos que se deriven de ésta 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

El Contratante declarará mensualmente a la Compañía el número de personas Beneficiarias que adquirieron su producto, que incluye este seguro, y a ese número le asignará el precio de la cobertura adquirida por el Contratante con la Compañía para cada Beneficiario. La prima así obtenida deberá ser pagada a la Compañía a mes vencido a partir del primer mes de vigencia de esta Póliza.

El Contratante dispondrá de 30 días naturales para efectuar el pago de la prima o de cada una de las fracciones.

En caso de falta de pago de prima dentro del plazo mencionado, conforme a la forma de pago elegida por el Contratante, los efectos del Contrato de Seguro cesarán de manera automática a las doce horas del último día del plazo.

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.

Cláusula 10. Comunicaciones

Cualquier notificación que el Contratante y/o Beneficiario 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 Contratante debe notificar a la Compañía cualquier cambio de domicilio efectuado durante la vigencia de la Póliza.

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

Tratándose del Beneficiario se realizarán a la dirección conocida de éste proporcionada por el Contratante o el mismo Beneficiario, incluyendo las direcciones de correo electrónico.

Cláusula 11. Revelación de Comisiones

Durante la vigencia de la póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la institución le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato. La institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Cláusula 12. Prescripción

Todas las acciones que deriven de este Contrato de Seguro prescribirán dos años contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen

Además de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, ésta se interrumpirá por el nombramiento de peritos con motivo de la realización del Siniestro.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) de la Compañía suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar. Asimismo, las reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) interrumpirán la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.

Cláusula 13. Terminación Anticipada del Contrato de Seguro

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

Cuando el Contratante 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 notificación recibida por la Compañía.

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



notificación. En este caso se tendrán por devengadas a favor de la Compañía las primas pagadas.

Cláusula 14. Renovación Automática del Contrato de Seguro

Con el fin de no dejar desprotegidos a los Beneficiarios, la Compañía renovará anualmente y en forma automática la Póliza; aplicando en su caso el ajuste de prima correspondiente por actualización de tarifa de acuerdo con la siniestralidad ocurrida.

Cláusula 15. Fraude, Dolo, Mala Fe o Culpa Grave

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

Si se demuestra que el Beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones 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 Beneficiario, sus respectivos causahabientes o apoderados.

Cláusula 16. 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 17. Deducible

Cantidad que invariablemente queda a cargo del Beneficiario por cada Siniestro cuyo valor se estipulará en carátula de póliza y habrá de superarse para el pago de siniestros determinados procedentes.

Cláusula 18. 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, se obliga a pagar al Beneficiario 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 19. 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 Beneficiario.

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

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Beneficiario 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 Beneficiario 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 20. Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Beneficiario 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, sólo 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 21. 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 Beneficiario se inconforme por cualquiera de los servicios previstos en el seguro, 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 Beneficiario.

A elección del Beneficiario, las reclamaciones podrán presentarse por escrito o por cualquier otro medio en las oficinas centrales de la Condusef o en cualquier delegación de ésta que se encuentre más próxima al domicilio del Beneficiario o en la UNE.

Será prerrogativa del Beneficiario acudir ante las instancias administrativas previstas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (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 ésta 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: En el territorio nacional: 800 737 76 63 (opcion1) En la Ciudad de México: 55 5169 2746 (opción 1). Dirección: Félix Cuevas 366, Col. Tlacoquemécatl, Alc. Benito Juárez, 03200, México, Ciudad de México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA, en el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas. Para consultar otras oficinas de atención en el país ver: axa.mx/web/serviciosaxa/centros-de-atencion

Registro electrónico de comentarios: portal.axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas.aspx o bien, Contacte a Condusef Dirección Av. Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle, México, D.F., C.P. 03100. Alcaldía Benito Juárez, México, Ciudad de México, teléfono: 800 999 8080 en el territorio nacional y 55 5340 0999 en la Ciudad de México, Página web: www.condusef.gob.mx, Registro electrónico de comentarios: asesoria@condusef.gob.mx

Cláusula 22. Entrega de la Documentación Contractual

La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual consistente en póliza, condiciones generales, endosos y demás documentación contractual dentro de los 30 días naturales siguientes a la contratación del seguro, a través de correo electrónico en la dirección electrónica proporcionada por el Contratante.

Cláusula 24. 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 por Beneficiario, y las indemnizaciones de siniestros subsecuentes serán pagadas hasta el límite de suma restante.

Cláusula 25. 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 Contratante 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. Artículos citados en las Condiciones Generales

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

ARTÍCULO 276.-Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuenta legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;

IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y



cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el



monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.

Ley Monetaria

Artículo 8º.-La moneda extranjera no tendrá curso legal en la República, salvo en los casos en que la Ley expresamente determine otra cosa. Las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro o fuera de la República para ser cumplidas en ésta, se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se haga el pago.

Este tipo de cambio se determinará conforme a las disposiciones que para esos efectos expida el Banco de México en los términos de su Ley Orgánica.

Los pagos en moneda extranjera originados en situaciones o transferencias de fondos desde el exterior, que se lleven a cabo a través del Banco de México o de Instituciones de Crédito, deberán ser cumplidos entregando la moneda, objeto de dicha transferencia o situación. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que imponga el régimen de Control de Cambios en vigor.

Las obligaciones a que se refiere el primer párrafo de este artículo, originadas en depósitos bancarios irregulares constituidos en moneda extranjera, se solventarán conforme a lo previsto en dicho párrafo, a menos que el deudor se haya obligado en forma expresa a efectuar el pago precisamente en moneda extranjera, en cuyo caso deberá entregar esta moneda. Esta última forma de pago sólo podrá establecerse en los casos en que las autoridades bancarias competentes lo autoricen,



mediante reglas de carácter general que deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación; ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que imponga el régimen de control de cambios en vigor.

V. Registro

Los términos y condiciones aquí establecidos fueron acordados y fijados libremente entre el Contratante y la Compañía, por lo que éste no es un contrato de adhesión y, por lo tanto, no se ubica en el supuesto previsto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; en esta virtud, esta póliza no requiere ser registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.



Derechos Básicos del Asegurado Daños **Conoce los derechos que tienes como Contratante, Asegurado o Beneficiario.**

Al contratar tu seguro puedes:

- Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro que se identifique contigo.
- Conocer el importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.
- Recibir la información completa acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, las formas de conservar y dar término a la cobertura y la vigencia de tu póliza.

En caso de siniestro:

- Debes recibir los beneficios contratados en tu póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aun si no has pagado la prima durante este periodo. Sujeto a las condiciones generales.
- En los seguros de daños, toda indemnización que se te pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada. Puedes solicitar la reinstalación de la suma asegurada, previa aceptación de la aseguradora, en este caso debes pagar la prima correspondiente
- En caso de retraso en el pago de la suma asegurada, podrás recibir una indemnización, de acuerdo a la legislación vigente
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación sin costo ante AXA por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en cualquiera de sus delegaciones estatales. En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y no se sometan las partes al arbitraje, podrás solicitar a dicha comisión un dictamen técnico.

Si tienes alguna queja:

Comunícate a la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):

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

Félix Cuevas 366, piso 3, Col. Tlacoquemécatl, Alc. Benito Juárez, 03200, México, CDMX, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA, en el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Escríbenos a: axasoluciones@axa.com.mx