



ZURICH®



ZURICH SANTANDER · SEGUROS MÉXICO

## CONDICIONES GENERALES

Hogar Protegido Santander

---

# CONDICIONES GENERALES

## HOGAR PROTEGIDO SANTANDER

2020



ZURICH SANTANDER · SEGUROS MÉXICO



## CONDICIONES GENERALES

Hogar Protegido Santander

---

Estimado Cliente,

Agradecemos su confianza al haber contratado su Seguro de **Hogar Protegido Santander** con **Zurich Santander Seguros México, S. A.**, para nosotros es un compromiso muy importante garantizar la satisfacción de sus necesidades de protección y prevención, brindando un servicio que cumpla y supere sus expectativas.

Para respaldar este compromiso, **Zurich Santander Seguros México, S. A.**, pone a su disposición una infraestructura de servicio a nivel nacional que cuenta con recursos tecnológicos y un equipo de profesionales para atenderle.

Le recordamos revisar debidamente la Póliza y sus Condiciones Generales, en estos documentos encontrarán los riesgos amparados, sumas aseguradas, el alcance de sus coberturas y qué hacer en caso de siniestro.

Si tiene alguna duda o requiere información adicional, nuestros especialistas tendrán el gusto de atenderle y asesorarle en el teléfono 55-5169-4300 en la Ciudad de México e interior del país.

Atentamente,

Zurich Santander Seguros México, S. A.

## CONTENIDO

## PÁGINA

<b>1. DEFINICIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CLÁUSULAS GENERALES .....</b>	<b>10</b>
2.1 Contrato .....	10
2.2 Vigencia .....	10
2.3 Comunicaciones.....	10
2.4 Modificaciones .....	11
2.5 Límite Territorial .....	11
2.6 Agravación del riesgo.....	11
2.7 Comisión a Intermediarios.....	12
2.8 Moneda .....	12
2.9 Primas.....	12
2.10 Renovación automática.....	13
2.11 Terminación anticipada de la póliza .....	13
2.12 Otros Seguros.....	13
2.13 Lugar y pago de Indemnizaciones.....	14
2.14 Disminución de la Suma Asegurada en caso de siniestro .....	14
2.15 Subrogación de Derechos.....	14
2.16 Valor Indemnizable .....	14
2.17 Equipos y/o Refacciones fuera de Mercado, Obsoletos o Descontinuados.....	14
2.18 Fraude, dolo o mala fe .....	15
2.19 Peritaje .....	15
2.20 Competencia.....	16
2.21 Indemnización por Mora.....	16
2.22 Prescripción .....	16
2.23 Omisiones e Inexactas Declaraciones .....	16
2.24 Entrega de la documentación contractual. ....	17
2.25 Edad de contratación .....	18
<b>3. DESCRIPCIÓN DE COBERTURA BÁSICA.....</b>	<b>18</b>
3.1 Bienes Amparados: .....	18
3.1.1 Daños Materiales Edificio .....	18
3.1.2 Daños Materiales Contenidos .....	18
3.1.3 Daños Materiales a Cristales .....	18
3.1.4 Daños Materiales a Equipos Electrónicos y/o Electrodomésticos .....	18
3.2 Riesgos Amparados: .....	19
3.2.1 Cobertura Básica de Incendio Todo Riesgo.....	19
3.2.2 Rotura de Cristales .....	19
3.2.3 Daños por variación de voltaje.....	20
3.3 Límite Máximo de Responsabilidad.....	20
3.4 EXCLUSIONES.....	20
3.4.1 Bienes Excluidos .....	20
3.4.2 Riesgos Excluidos .....	21
<b>4. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS ADICIONALES.....</b>	<b>24</b>

---

4.1 Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar .....	24
4.1.1 Límite Máximo de Responsabilidad .....	25
4.1.2 Alcance de cobertura .....	25
4.2 Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos .....	25
4.2.1 Límite Máximo de Responsabilidad .....	25
4.2.2 Personas Aseguradas .....	26
4.2.3 EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR .....	26
4.3 Cobertura de Robo de Contenidos .....	27
4.3.1 Límite de Responsabilidad por evento y objetos: .....	27
4.3.2 EXCLUSIONES .....	27
<b>5. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS CATASTRÓFICAS.....</b>	<b>28</b>
5.1 Terremoto y/o Erupción volcánica .....	28
5.2 Riesgos Hidrometeorológicos.....	28
5.3 Límite Máximo de Responsabilidad para coberturas catastróficas .....	28
5.3.1 Integración de reclamaciones por un evento Hidrometeorológico .....	28
5.4 EXCLUSIONES PARA COBERTURAS CATASTRÓFICAS .....	28
5.5 Cobertura de pérdidas consecuenciales: Remoción de Escombros .....	30
5.5.1 Límite Máximo de Responsabilidad .....	30
5.6 Cobertura Pérdidas consecuenciales: Gastos Extraordinarios .....	30
5.6.1 Límite Máximo de Responsabilidad .....	31
<b>6. DESCRIPCIÓN DE COBERTURA DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....</b>	<b>31</b>
6.1 Asistencia hogar por emergencia .....	31
6.2 Handy Man hogar.....	32
6.3 Condiciones para la prestación de los servicios de asistencia Hogar .....	32
6.4 Condiciones Generales del numeral 6.....	33
6.5 EXCLUSIONES ASISTENCIA HOGAR.....	33
6.6 EXCLUSIONES GENERALES DEL NUMERAL 6.....	34
<b>7. EXCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
7.1 EXCLUSIONES PARA LAS COBERTURAS DE DAÑOS MATERIALES Y CATASTRÓFICAS .....	34
7.2 EXCLUSIONES GENERALES (APLICA PARA TODAS LAS COBERTURAS) .....	35
<b>8. DEDUCIBLES .....</b>	<b>37</b>
<b>9. COASEGUROS.....</b>	<b>37</b>
<b>10. SINIESTROS.....</b>	<b>37</b>

## 1. DEFINICIONES

Para los efectos de este Contrato de Seguro, deberá entenderse cada una de las siguientes palabras de la forma que a continuación se señalan:

**Aljibes**

Depósito de agua o petróleo. Cisternas.

**Aluvión**

Sedimentos arrastrados por una corriente de agua, que quedan depositados en un terreno.

**Arrendador**

Es el propietario de un bien que ha decidido ceder el uso de esa propiedad a otra persona (arrendatario) a cambio de dinero.

**Arrendatario**

Es la persona que tiene el derecho a usar un bien que pertenece a otra persona (arrendador) a cambio de una remuneración estipulada por éste mismo y el arrendador.

**Asegurado**

Es la persona física que en sí misma, en sus bienes o intereses económicos está expuesta a los riesgos cubiertos por la presente póliza. Esta persona aparece especificada en la carátula de esta póliza.

**Avalancha**

Masa grande de nieve que se desliza por la ladera de una montaña violenta y estrepitosamente, arrastrando con ella todo lo que encuentra a su paso.

**Avalanchas de lodo**

Deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.

**Bajada de agua pluvial**

Conducto instalado desde la cubierta de un edificio hasta el nivel del piso para desalojar aguas pluviales.

**Beneficio**

Es la indemnización a la que tiene derecho el Beneficiario, en caso de ser procedente la reclamación del siniestro de acuerdo a lo especificado en la presente póliza.

**Bien Asegurado**

El inmueble de construcción maciza listo para su ocupación como casa habitación y que cuenta con todas sus ventanas y vidrios instalados, pisos terminados, puertas colocadas y muros, sin considerar patios, jardines, y/o cualquier área a la intemperie.

**Cimentación**

Parte de un edificio bajo el nivel del suelo o bajo el primer nivel al que se tenga acceso, hecho de mampostería, de concreto armado, acero o concreto, que transmite las cargas que soporta una estructura al subsuelo.

**Coaseguro**

En caso aplicable, el coaseguro es el porcentaje de participación del Asegurado en las pérdidas y/o daños originados por cada siniestro ocurrido.

**Construcción Maciza**

Se considera construcción Maciza la realizada con los siguientes materiales:

- a) Muros: de piedra, tabique, block de concreto, tepetate, adobe o concreto armado, se permite que en estos muros existan secciones de vidrio block, o cualquier otro material resistente al fuego cuando menos por dos horas.
- b) Entrepisos: de bóveda metálica, bovedillas, siporex, losa de acero, tridilosa, bóveda de ladrillo sobre armazón de hierro o cemento armado.
- c) Techos: de tabique, bovedillas, siporex, placas de materiales aglutinados resistentes al fuego cuando menos por dos horas, losa acero, tridilosa, metal desplegado, hormigón, o mezcla con espesor mínimo de 2 ½ centímetros, de concreto, láminas metálicas o de asbesto cemento, cristales sobre armazón metálico, asbesto y tejas de barro, pizarra o asbesto cemento.

También se consideran de construcción maciza los edificios estructurados con columnas de concreto de acero, fachadas de cristal con entrepisos y techo de concreto.

### **Contenidos**

Muebles, accesorios, enseres, ropa, útiles, libros, objetos personales, objetos de decoración y deportivos, equipo electrónico y/o electrodoméstico, bienes muebles que pertenezcan a los contenidos propios de la vivienda, así como bicicletas, joyas y obras de arte.

### **Contratante**

Es la persona física o moral con la que se celebra el Contrato de Seguro y sobre la cual recae la obligación del pago de las Primas y es responsable de informar todos los hechos importantes y cuestionados en el momento de la contratación, para la apreciación del riesgo materia del seguro.

### **Deductible**

Cantidad o porcentaje establecido en la carátula de la póliza y/o en las presentes condiciones generales. Para cada riesgo dicho deducible ha de superarse para que se pague una reclamación. Si el importe del monto necesario para resarcir el daño es inferior a la cantidad determinada como deducible, su costo correrá por completo a cargo del Asegurado; si es superior, La Compañía sólo indemnizará por el exceso de aquel. Esta cantidad es la participación económica que invariablemente queda a cargo del Asegurado o beneficiario en caso de siniestro.

### **Depósitos o corrientes artificiales de agua**

Vasos, presas, represas, embalses, pozos, lagos artificiales, canales de ríos y vertederos a cielo abierto.

### **Depósitos o corrientes naturales de agua**

Los que provienen de afluentes, ríos, manantiales, riachuelos o arroyos, aguas contenidas en lagos, lagunas o cenotes.

### **Depreciación Física**

Reducción del valor de un bien por efectos del tiempo, desgaste y/o uso.

### **Depresión topográfica**

Zona del relieve situada a un nivel inferior que la superficie vecina.

### **Deslizamiento**

Es la caída o desplazamiento de tierra, piedras o rocas desde una pendiente.

### **Domo**

Cúpula o bóveda en forma de media esfera de cristal o acrílico propios para una casa habitación.

### **DSMGV**

Días de Salario Mínimo General Vigente.

**Equipo Electrodoméstico**

Equipos propios y de uso común para los contenidos de una casa habitación como son; refrigeradores, congeladores, planchas, lavadoras y secadoras de ropa, lavadoras para vajilla, equipos para aire acondicionado y calefacción, hornos de gas, eléctricos y electrónicos, licuadoras, tostadores de pan, wafleras, sandwicheras, batidoras, o algún otro de igual o menor costo de los mencionados antes.

**Equipo Electrónico**

Para el presente contrato se entenderá como equipo electrónico propios de los contenidos de una casa habitación como; pantallas o televisores, antenas, videocaseteras, bocinas, reproductores de video, consolas de videojuego, mini componentes de audio, barras de sonido, bocinas.

**Equipo Electrónico Portátil**

Se entenderá como equipo portátil a toda computadora, computador, ordenador, notebook, laptop o cualquier dispositivo informático que se puede mover o transportar con relativa facilidad sin importar la marca y capacidad técnica de dichos equipos, así como los equipos de telefonía móvil, (celulares o smartphones), equipos que funjan como asistentes digitales personales (PDA's), reproductores de audio o tabletas electrónicas (tablets).

**Escolleras**

Obra hecha con piedras o bloques de cemento u hormigón echados al fondo del agua para formar un dique de defensa contra el oleaje del mar.

**Espigones**

Macizo saliente que se construye a la orilla de un río o mar para proteger la orilla o desviar la corriente.

**Familiares**

Se entenderá como familiares a los padres, cónyuge, concubina(o) o conviviente e hijos del Asegurado, siempre y cuando habiten en el Bien Asegurado.

**Falta o insuficiencia de drenaje en los Edificios del asegurado**

Falta o insuficiencia de capacidad de los sistemas de drenaje y de desagüe pluvial propios de la instalación hidrosanitaria del edificio asegurado para desalojar los residuos generados en el uso del edificio o la captación pluvial del mismo y que provoca un saturamiento de dichos sistemas, teniendo como consecuencia su desbordamiento.

**Fresco**

Pintura sobre pared cubierta de yeso con varias capas de cal.

**Golpe de mar o Tsunami**

Daños por el agua ocasionados por la agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo, que eleva su nivel y se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.

**Granizo**

Precipitación atmosférica de agua que cae con fuerza en forma de cristales de hielo duro y compacto. Bajo este concepto además se cubren los daños causados por la obstrucción en los registros de la red hidrosanitaria y en los sistemas de drenaje localizados dentro de los predios asegurados y en las bajadas de aguas pluviales a consecuencia del granizo acumulado en las mismas.

**Helada**

Fenómeno climático consistente en el descenso inesperado de la temperatura ambiente a niveles inferiores al punto de congelación del agua en el lugar de ocurrencia.

**Herrumbe**

Presencia de óxido de hierro, en especial en la superficie de objetos de hierro en contacto con la humedad.

**Hijo**

Para efectos de esta póliza, se considerarán como hijos del Asegurado, aquellos cuya edad sea menor a 26 años.

**Huracán**

Flujo de agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto directo igual o mayor a 118 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.

**Hurto**

Hecho delictivo contra el patrimonio consistente en tomar cosas ajenas, sin la voluntad del dueño y con ánimo de lucro. A diferencia del robo, en la realización de este hecho punible no se utiliza violencia ni intimidación en las personas ni fuerza en las cosas.

**Incendio**

Para efectos de este contrato, se entenderá como la ocurrencia de fuego no controlado que puede afectar o abrasar ya sea a; un bien inmueble o sus contenidos, mismos que no están destinados a quemarse.

**Inundación**

El cubrimiento temporal accidental del suelo por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento o rotura de los muros de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales.

**Inundación por lluvia**

La inusual y rápida acumulación o desplazamiento de aguas originadas por lluvias extraordinarias que por lo menos alcancen el 85% del máximo histórico de la zona de ocurrencia en los últimos diez años, medido en la estación meteorológica más cercana.

**Joyas**

Objetos compuestos de oro, platino, plata y, en general, de metales preciosos, así como los chapados o acuñados en los que intervengan dichos metales y las perlas y piedras preciosas. Los juegos se considerarán en su conjunto como un solo objeto.

**La Compañía**

Zurich Santander Seguros México, S. A.

**Marejada**

Alteración del mar que se manifiesta con una sobre elevación de su nivel debida a una depresión o perturbación meteorológica que combina una disminución de la presión atmosférica y una fuerza cortante sobre la superficie del mar, producida por los vientos.

**Mural**

Mural o pintura mural, pintura directamente sobre un muro o pared, ya sea de piedra o algún tipo de construcción.

**Muros de contención**

Los que confinan y retienen el terreno pudiendo encontrarse bajo el nivel del piso accesible más bajo, trabajando también como cimentaciones y pueden ser independientes, encontrándose fuera de un edificio sin recibir ninguna carga y no estar ligados a la estructura de un edificio.

**Nevada**

Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

**Objetos personales**

Todo objeto que sea portado personalmente de uso común y cotidiano, equipos electrónicos portátiles o artículos de colección, por ejemplo; zapatos, ropa, lentes, cosméticos, pulseras, billeteras, monederos, mochilas, portafolios, relojes y artículos que no sea considerados como joyas.

**Obras de arte**

Para el presente contrato, se entenderá como obras de arte, a todo objeto producido ya se de manera individual o en conjunto, que realiza un artista plástico o cualquier individuo, que es el resultado de su creatividad e imaginación.

**Propietario**

Para estas condiciones generales, se entenderá como propietario a la persona física que ejerce la acción de propiedad o dominio de un bien, éste tendrá derecho legal de ejercer posesión y control sobre un bien en particular.

**Punible**

Acción, omisión o proceder al que la ley señala una pena. Quien ha incurrido en un acto penado.

**Tetrápodos**

Estructura formada por cuatro ejes, particularmente empleada en ingeniería para construir rompeolas.

**Todo riesgo**

Término utilizado para indicar que un seguro cubre todos los bienes de cualquier naturaleza, por los cuales el asegurado sea legalmente responsable, siempre y cuando se encuentren dentro de los predios descritos en esta póliza y no estén expresamente excluidos.

**Trabajadores domésticos**

Se consideran aquellas personas que presten servicio de aseo, asistencia y demás propios al Bien Asegurado.

**UMA**

La Unidad de Medida y Actualización (UMA) es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

**Socavación**

Excavación profunda causada por el agua.

**Valor Comercial**

El Valor Comercial del Bien Asegurable a la fecha de inicio de vigencia estipulado en la Carátula de la Póliza del Seguro. Posteriormente y para fines del presente contrato, es responsabilidad del Contratante que el Valor Comercial de los Bienes Asegurados actualizados sean proporcionados a La Compañía en caso de siniestro y a efectos de una pérdida total del bien asegurado.

La actualización de estos valores se estipulará mediante un estudio comparativo de mercado, el cual compara diferentes precios de venta en inmuebles de características semejantes, cimentación, considera además factores de ubicación, antigüedad, estado de conservación, metros construidos. En caso de indemnización por pérdida total deberá considerarse al momento del siniestro, el Valor Comercial actualizado conforme al último estudio comparativo de mercado compartido a La Compañía.

**Valor de reposición**

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna.

**Valor real**

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, menos la depreciación física por uso u obsolescencia.

#### **Variación de voltaje**

Daños causados directa o indirectamente por falla o interrupción en el suministro de energía eléctrica, corto circuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos o sobretensiones.

#### **Vientos tempestuosos**

Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado ocho, según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el servicio meteorológico nacional o registros reconocidos por éste. La cobertura aplicable será aquella que origine en forma inmediata los daños directos a los bienes asegurados, independientemente del fenómeno meteorológico que los origine.

## **2. CLÁUSULAS GENERALES**

**Zurich Santander Seguros México, S.A.** es La Compañía de seguros legalmente constituida de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, responsable de pagar las indemnizaciones del Contrato, denominada de aquí en adelante como La Compañía.

Es importante señalar que La Compañía y el Asegurado han convenido las coberturas y las sumas aseguradas que aparecen en la carátula de la póliza con base en estas condiciones generales como contratadas, con conocimiento de que se puede elegir una o varias de las coberturas estipuladas en este condicionado. Por lo tanto, **las coberturas que no se encuentren expresamente señaladas como amparadas en la carátula de la póliza, no tendrán validez ni eficacia legal alguna entre las partes, aun cuando se mencionen y regulen en estas Condiciones Generales.**

### **2.1 Contrato**

Este Contrato está constituido por la solicitud de seguro, la carátula de la póliza, condiciones generales, sus endosos y cláusulas adicionales; y hacen prueba del Contrato de Seguro celebrado entre el Asegurado y La Compañía.

"Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. **Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.**" (Con base en el artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

### **2.2 Vigencia**

Cada cobertura contratada entra en vigor en la fecha de inicio de vigencia especificada en la carátula de la póliza y continuará durante el plazo de seguro especificado en la misma.

### **2.3 Comunicaciones**

Toda comunicación relacionada con el presente contrato deberá hacerse por escrito directamente entre La Compañía y el Contratante y/o Asegurado. Todas las comunicaciones que el Contratante, Asegurado o beneficiario deban hacer, deberán dirigirse a La Compañía a su domicilio social señalado en la carátula de esta póliza. Ningún intermediario está facultado para recibir comunicaciones a nombre de La Compañía, por lo tanto, cualquier notificación o comunicación hecha en contravención a lo establecido en esta cláusula no tendrá validez.

En todos los casos en que la dirección de las oficinas de La Compañía llegare a ser diferente de la que conste en la Póliza expedida, ésta deberá comunicar al Asegurado la nueva dirección en la República Mexicana para

todas las informaciones y avisos que deban enviarse a La Compañía y para cualquier otro efecto legal. Los requerimientos y comunicaciones que La Compañía deba hacer al Contratante, Asegurado o beneficiario, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca La Compañía.

#### **2.4 Modificaciones**

Este Contrato podrá ser modificado mediante consentimiento previo de las partes contratantes y haciéndose constar mediante endosos registrados previamente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

#### **2.5 Límite Territorial**

La presente póliza solo surtirá efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

#### **2.6 Agravación del riesgo**

Las obligaciones de la compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en los Artículos 52 y 53 fracción I, de la Ley sobre el Contrato del Seguro.

El asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.” (Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)."

“Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga

II.- Que el asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro.” (Artículo 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

“En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el asegurado perderá las primas anticipadas” (Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

Las obligaciones de Zurich Santander Seguros México, S.A. quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro. (Artículo 70 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

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

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en

territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la póliza o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que Zurich Santander Seguros México, S.A. tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

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

## 2.7 Comisión a Intermediarios

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

## 2.8 Moneda

Todos los pagos relativos a este Contrato, ya sea por parte del Contratante o de La Compañía, se efectuarán en Moneda Nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en la época en que se efectúen.

## 2.9 Primas

La prima de esta póliza será la suma de las correspondientes a cada cobertura contratada y vence en el momento de la celebración del Contrato. Si el Contratante opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración y vencerán al inicio de cada periodo pactado, aplicándose la tasa de financiamiento vigente en el momento de inicio del periodo de la cobertura, la cual se le dará a conocer por escrito al Asegurado.

El pago de primas vencerá treinta días posteriores del inicio de vigencia de la póliza, tratándose de pago en una sola exhibición y treinta días posteriores al inicio de cada periodo, en el caso de pago en parcialidades.

El Contratante gozará del periodo de gracia señalado en el párrafo anterior; los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de dicho periodo en caso de que ésta no sea pagada.

Sin perjuicio de lo anterior el Contratante y La Compañía, podrán convenir el pago mediante cargos automáticos en el instrumento bancario o financiero que al efecto autorice el primero. Si por alguna razón imputable al Contratante no pudiere realizarse el cargo de la prima, el Contrato cesará en sus efectos una vez transcurrido el término del periodo de gracia señalado en el párrafo anterior; hasta en tanto La Compañía no entregue el recibo de pago de primas, el estado de cuenta donde aparezca el cargo correspondiente hará prueba de dicho pago. En caso de siniestro ocurrido dentro del periodo de gracia estipulado en esta cláusula, La Compañía deducirá de la indemnización que proceda, el total de la prima vencida pendiente de pago, o las fracciones de ésta no liquidadas hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro.

contratado.

### 2.10 Renovación automática

Esta póliza se considerará renovada automáticamente por periodos de un año, si dentro de los últimos 30 días de vigencia de cada periodo alguna de las partes no da aviso por escrito a la otra de su voluntad de no renovarla. En cada renovación se actualizará la suma asegurada estipulada en la póliza, aplicándole al menos el incremento que haya sufrido el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), publicado por el Banco de México al mes de la renovación en donde las primas se calcularán con base a la suma asegurada actualizada con las tarifas vigentes registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

La Compañía dará a conocer las nuevas condiciones de renovación al Asegurado con al menos 30 días de anticipación a la fecha de renovación. El pago de la prima acreditada mediante el conducto establecido en la Solicitud de Seguro, se tendrá como prueba suficiente de la renovación.

### 2.11 Terminación anticipada de la póliza

No obstante el término de vigencia de la póliza, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito. Cuando el Asegurado lo dé por terminado, La Compañía tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiese estado en vigor, de acuerdo con la siguiente tarifa para seguros a plazos menores a un año registrada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas:

Período	Porcentaje de la prima anual
Hasta 2 meses	30%
Hasta 3 meses	40%
Hasta 4 meses	50%
Hasta 5 meses	60%
Hasta 6 meses	70%
Hasta 7 meses	75%
Hasta 8 meses	80%
Hasta 9 meses	85%
Hasta 10 meses	90%
Hasta 11 meses	95%

Cuando La Compañía lo dé por terminado, lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de quince días naturales de practicada la notificación respectiva. La Compañía deberá devolver al Asegurado, la parte de la prima del tiempo de vigencia no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, en el entendido de que sin este requisito se tendrá por no hecha.

### 2.12 Otros Seguros

Si el Asegurado o quien sus intereses represente contrataren otros seguros que cubran los mismos riesgos, los bienes y/o responsabilidades aquí amparadas, el Asegurado tiene la obligación de dar aviso, por escrito, a La Compañía al momento del siniestro, a fin de que ésta efectúe la indemnización proporcional que le corresponda.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trate esta cláusula, o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, La Compañía quedara liberada de sus obligaciones.

Si el Asegurado tiene dos o más seguros en vigor con La Compañía; ésta sólo responderá hasta la Suma Asegurada contratada por los seguros sin exceder en ningún caso del Valor de Reposición y, tratándose del pago completo a consecuencia de catástrofe o incendio del Bien Asegurado del Valor Comercial de dicho Bien

Asegurado descontando el valor del terreno; ambos valores serán los últimos vigentes y registrados en la Póliza del presente Seguro.

#### **2.13 Lugar y pago de Indemnizaciones**

La Compañía hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación en los términos del numeral 10 de éstas Condiciones Generales y sea procedente la indemnización.

Sin perjuicio de lo anterior, La Compañía podrá, previa autorización del Asegurado, abonar o transferir el importe de los daños indemnizables en el instrumento bancario o financiero que defina el Asegurado.

#### **2.14 Disminución de la Suma Asegurada en caso de siniestro**

Toda Indemnización que La Compañía pague, reducirá en igual cantidad la Suma Asegurada en cualquiera de las coberturas de esta póliza que se vea afectada por siniestro, la reinstalación ocurrirá al momento de la renovación.

#### **2.15 Subrogación de Derechos**

En los términos de la Ley, La Compañía se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro.

Si La Compañía solicita, a costa de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, La Compañía quedará liberada de sus obligaciones. Si el Daño fuere indemnizado sólo en parte, el Asegurado y La Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

#### **2.16 Valor Indemnizable**

El Asegurado y La Compañía convienen que en caso de pérdida indemnizable, ésta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada contratada estipulada en la Carátula de la Póliza, lo cual significa que La Compañía pagará íntegramente el importe de los daños sufridos, hasta el monto de la suma asegurada que se indica en la Carátula de la Póliza, sin exceder del valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro, (considerando los sublímites establecidos para cada cobertura). La Suma Asegurada que ha sido declarada y establecida por el Asegurado, no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes, únicamente representa la base para determinar la responsabilidad máxima de La Compañía durante la vigencia de la póliza.

La Compañía, en caso de siniestro que afecte los bienes asegurados, podrá optar por reponerlos, repararlos o bien, pagar en efectivo el valor de los mismos. El valor indemnizable se determinará de acuerdo a la pérdida real sufrida, tomando como base el valor de reposición de los bienes al momento del siniestro, con límite en la suma asegurada. Se conviene que en caso de que el Asegurado solicite anticipos del valor indemnizable antes de que se firme el convenio de valorización, de resultar efectuados por La Compañía, éstos se descontarán de la indemnización final que corresponda.

En caso de indemnización por pérdida total deberá considerarse al momento del siniestro, el Valor Comercial actualizado conforme al último estudio comparativo de mercado compartido a La Compañía.

#### **2.17 Equipos y/o Refacciones fuera de Mercado, Obsoletos o Descontinuados.**

Cuando no se puedan obtener equipos completos, partes o componentes de repuestos necesarios para efectuar una reparación del bien asegurado, porque no se fabrican, la base del cálculo para la indemnización será el costo para adquirir un equipo similar por su tipo, clase o capacidad o en tal caso el costo para reparar o remplazar que sería necesario si se llevara a cabo tal reparación y/o reemplazo de los bienes dañados si existieran tales equipos, partes o componentes en el mercado, sin exceder del valor real del equipo.

## 2.18 Fraude, dolo o mala fe

### Las obligaciones de La Compañía quedaran extinguidas:

- a) Si el Asegurado, sus familiares, sus causahabientes, el beneficiario o cualquier persona responsable en alguna forma de los bienes asegurados, o los Apoderados o los Representantes de cualquiera de las personas mencionadas; con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Sí, con igual propósito y salvo causa de fuerza mayor, el Asegurado, el beneficiario o sus representantes no entregan a tiempo a La Compañía, la documentación correspondiente.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, del beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- d) Si el Siniestro se debe a culpa grave del Asegurado o de cualquier persona que actúe a nombre y con la autorización expresa de él, en relación con el objeto del seguro.

## 2.19 Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y La Compañía acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo y por escrito por ambas partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito se designarán a dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 días contados a partir de la fecha en que una de ellas hubiere sido requerida por la otra, por escrito, para que lo hiciere. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negara a nombrar su perito o simplemente no lo hiciere cuando sea requerida por la otra parte, o si los peritos no se pusieren de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito tercero o de ambos si así fuere necesario;

El fallecimiento de una de las partes cuando fuere persona física o su disolución si fuere una sociedad, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará las atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según sea el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen será designado otro por quién corresponda (las partes, los peritos, la Autoridad Judicial) para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de La Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito. El peritaje a que esta cláusula se refiere no significa aceptación de la reclamación por parte de La Compañía, simplemente determinará la

pérdida que eventualmente estuviere obligada a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones que consideren necesarias.

## 2.20 Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los Artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y Artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o, en su caso, de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

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

## 2.21 Indemnización por Mora

En caso de que La Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del Artículo 71 de la Ley sobre Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado, beneficiario o tercero dañado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, durante el lapso de mora.

Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación.

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.

## 2.22 Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro, prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, en los términos del Artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de expedición consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## 2.23 Omisiones e Inexactas Declaraciones

**Por ser la base para la apreciación del riesgo a contratar, es obligación del contratante y/o Asegurado o representante de éstos declarar por escrito, todos los hechos importantes que conozca o deba conocer al momento de la celebración del contrato.**

**En caso de omisiones, falsas declaraciones, actuación dolosa o fraudulenta del contratante y/o Asegurado y/o representante de éstos, al declarar por escrito en las solicitudes de La Compañía o en cualquier otro documento, ésta podrá rescindir el**

**contrato de pleno derecho en los términos de lo previsto en el Artículo 47 en relación con los Artículos 8, 9 y 10 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.**

**2.24 Entrega de la documentación contractual.**

La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual consistente en póliza, certificado individual cuando proceda, así como cualquier otro documento que contenga los derechos u obligaciones de las partes derivados del contrato celebrado a través de alguno de los siguientes medios:

- a) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, La Compañía proporcionará la documentación contractual al Contratante del seguro, a través de los siguientes medios:
  1. Físicamente en el momento de la contratación; y/o
  2. Por correo certificado, en el domicilio registrado al momento de la contratación del seguro; y/o
  3. Por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico proporcionado por el Contratante al momento de la contratación del seguro.
- b) Cuando la contratación del seguro sea realizada vía telefónica, Internet o por cualquier otro medio electrónico, el Asegurado o Contratante están de acuerdo que La Compañía empleará los siguientes medios de identificación:
  - Vía telefónica, mediante la grabación de venta y/o Código de Cliente asignado por Banco Santander.
  - Cajero automático, mediante el número de Identificación Personal (NIP)
  - Intranet institucional, mediante Código de Cliente asignado por Banco Santander.
  - Internet, mediante un número de Usuario y Password designado por el cliente.

El uso de los medios de identificación antes mencionados es responsabilidad exclusiva del Contratante y sustituyen la firma autógrafa en los contratos, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos y en consecuencia tienen el mismo valor probatorio.

El cargo que se realiza a la cuenta designada por el Asegurado para el cobro de las primas es el medio por el cual se hace constar la vigencia de la póliza.

- c) En caso de que, por cualquier motivo, el Contratante no reciba su documentación contractual dentro de los 30 días naturales siguientes a la contratación del seguro o requiera un duplicado de su póliza, deberá llamar al centro de atención telefónica de La Compañía cuyo número es el 5551694300.
- d) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la cancelación de su póliza de seguro llamando al Centro de Atención Telefónica de La Compañía cuyo número es el 5551694300, donde se le asignará un folio, el cual deberá proporcionar al ejecutivo de la sucursal bancaria a efecto de aplicar la correspondiente cancelación, este folio es el medio por lo que se hace constar la petición de cancelación.
- e) Cuando la contratación del seguro sea realizada por vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la cancelación de su póliza de seguro llamando al Centro de Atención Telefónica de La Compañía cuyo número es el 5551694300, donde se le asignará un folio con el cual se procederá a aplicar la cancelación solicitada, este folio es el medio por lo que se hace constar la petición de cancelación.
- f) El cliente puede consultar el estatus de su póliza en cualquier momento llamando al Centro de Atención Telefónica de La Compañía cuyo número es el 5551694300 o acudiendo a una sucursal bancaria.

- g) Cuando la contratación del seguro sea realizada por conducto de un intermediario financiero, vía telefónica, Internet o mediante cualquier otro medio electrónico, el Asegurado y/o Contratante podrá solicitar la modificación de los datos que considere conveniente a través de un Endoso, el cual deberá tramitarse a través de una sucursal bancaria o bien, vía correo electrónico a la cuenta de segurosteatiende@santander.com.mx. El cliente podrá conocer el resultado de su solicitud comunicándose al Centro de Atención Telefónica de La Compañía cuyo número es el 51694300, o por correo electrónico a la dirección señalada en este párrafo.
- h) La renovación se efectuará automáticamente tomando en consideración lo pactado dentro de la Cláusula de Renovación, en caso de que el Asegurador o Contratante no deseen la renovación de su producto, deberán de comunicarlo por escrito a La Compañía en donde se exprese su deseo de no renovarla adjuntando copia de su identificación oficial, lo cual deberá hacerlo con una antelación no menor de 30 días naturales a la fecha de vencimiento de la póliza.
- i) Los documentos podrán ser enviados a La Compañía vía correo electrónico a segurosteatiende@santander.com.mx o directamente a las oficinas de La Compañía.

## 2.25 Edad de contratación

La edad mínima de contratación deberá ser de 18 años.

## 3. DESCRIPCIÓN DE COBERTURA BÁSICA

### 3.1 Bienes Amparados:

Todas las coberturas descritas en este apartado, operan con sumas aseguradas independientes y la responsabilidad máxima de La Compañía es la establecida en la carátula de la póliza, en ningún caso la indemnización será superior a este límite.

#### 3.1.1 Daños Materiales Edificio

El Bien Asegurado indicado en la misma, propiedad del Asegurado, en su construcción maciza, así como sus dependencias, construcciones adicionales anexas en la misma ubicación que se encuentre fija y que forme parte integral del Bien Asegurado y demás aditamentos fijos del edificio que no se encuentren expresamente excluidos.

#### 3.1.2 Daños Materiales Contenidos

Los contenidos propios de una casa-habitación, propiedad del Asegurado y/o sus familiares que habiten permanentemente en el Bien Asegurado y cuando no se encuentren expresamente excluidos y se localicen dentro del Bien Asegurado cuya ubicación se especifica en la carátula de la póliza. Esta cobertura sólo podrá ser contratada por el Propietario o Arrendatario, cuando éstos habiten el Bien Asegurado.

#### 3.1.3 Daños Materiales a Cristales

Los Cristales propios de una casa habitación, con espesor mínimo de 4mm mientras estén debidamente instalados tanto en el Bien Asegurado como en los contenidos del mismo, incluyendo, ventanas, ventanales, domos, vitrales, vitrinas, divisiones y similares, así como el decorado del cristal, como es el plateado, dorado, teñido, pintado, grabado, corte, rótulos, realces y análogos de ellos o a sus marcos.

#### 3.1.4 Daños Materiales a Equipos Electrónicos y/o Electrodomésticos

Daños materiales por variación de voltaje a equipos electrónicos y electrodomésticos propios de los contenidos de una casa habitación, propiedad del Asegurado y/o sus familiares que habiten permanentemente en el Bien Asegurado y cuando no se encuentren expresamente excluidos y se localicen dentro del Bien Asegurado cuya ubicación se especifica en la carátula de la póliza.

### 3.2 Riesgos Amparados:

#### 3.2.1 Cobertura Básica de Incendio Todo Riesgo

La presente cobertura cubrirá la pérdida o daño material ocasionado a los bienes amparados en la presente sección con base en el siguiente desglose de coberturas:

##### a) Incendio y/o Impacto directo de Rayo

Se cubrirán los daños materiales estipulados de los numerales 3.1.1 a 3.1.3 a consecuencia de Incendio y/o impacto directo de rayo.

##### b) Extensión de Cubierta

La presente cobertura cubre los daños materiales que sufran los bienes amparados de los numerales 3.1.1 y 3.1.2 a consecuencia de:

- Explosión.
- Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, motines o de personas mal intencionadas durante la realización de tales actos, o bien ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos.
- Daños causados por aeronaves u objetos arrojados o desprendidos de ellas.
- Daños causados por vehículos motorizados que no sean propiedad del Asegurado y/o de alguna persona que habite permanentemente el bien asegurado.
- Daños por humo o tizne producido en forma súbita, imprevista y fortuita, incluso cuando provenga del exterior del bien asegurado.
- Daños causados por caída de árboles.
- Daños causados por caída de antenas parabólicas o de radio de uso no comercial.
- Deslizamiento
- Daños por filtración de agua: Daños materiales causados directamente por:
  - Rotura accidental de tuberías y los daños ocasionados por la misma, siempre y cuando la tubería dañada pertenezca al Bien Asegurado, dichos daños no refieren a provenientes no con fenómenos atmosféricos. Otra cosa es que el seguro de hogar ofrezca esta cobertura también.
  - Filtraciones accidentales de tuberías, grifos o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor, que se localicen dentro de los límites del predio mencionado en la carátula o en las especificaciones de la Póliza.
  - Roturas de fregaderos, sanitarios fijos, lavabos, cisternas y piletas, siempre y cuando el daño ocasionado provenga de un accidente.
  - Daños a consecuencia de goteras, fugas e inundaciones por derrames de agua accidentales que no provengan de fenómenos atmosféricos.

#### 3.2.2 Rotura de Cristales

Se cubrirán los daños materiales de los bienes amparados descritos en el numeral 3.1.3 a consecuencia de rotura accidental súbita e imprevista por la realización de reparaciones, alteraciones, mejoras y/o pintura del

Bien Asegurado aquí descrito, así como a consecuencia de algún siniestro catastróficos debidamente instalados en el inmueble descrito en la carátula de esta póliza.

Esta cobertura se amplía a cubrir:

- Cristales montados como lunas y cubiertas
- Pérdidas y daños materiales a los cristales cuando se originen por la realización de reparaciones, alteraciones, mejoras y/o pintura del inmueble aquí descrito y/o del cristal o cristales asegurados ya sea que estén removidos o debidamente colocados.

### 3.2.3 Daños por variación de voltaje

Se cubrirán los bienes mencionados en el numeral 3.1.4 ante variación de voltaje, misma que se interpretará como los daños causados directa o indirectamente por falla o interrupción en el suministro de energía eléctrica, corto circuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos o sobretensiones. Dichos daños son los perjuicios o desperfectos que puede sufrir los equipos señalados en el numeral.

### 3.3 Límite Máximo de Responsabilidad

Para los riesgos de la presente sección, el límite Máximo de responsabilidad para La Compañía corresponderá al valor indemnizable teniendo como máximo la suma asegurada, sublímites y número de eventos máximos según corresponda. Todos establecidos en la carátula de la póliza.

## 3.4 EXCLUSIONES

A continuación, se describen las exclusiones expresamente señaladas aplicables al numeral 3 del presente contrato.

### 3.4.1 Bienes Excluidos

Se excluyen las pérdidas o daños materiales ocasionados a:

- a) Bienes con locales comerciales en la misma propiedad y domicilio.
- b) Bienes con una cercanía al mar en menos de 250 metros.
- c) El valor del terreno, cimientos y fundamentos bajo el nivel del piso más bajo.
- d) Frescos o murales que estén pintados o formen parte del inmueble asegurado.
- a) Lingotes de metales preciosos, alhajas, pedrerías no montadas, títulos de crédito o documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, libros generales, libros de contabilidad u otros libros de comercio,
- b) Manuscritos, planos, croquis, dibujos, pinturas, esculturas, patrones, modelos o moldes.
- c) Embarcaciones, aeronaves y/o vehículos terrestres de motor que requieren de placa, matrícula o registro para su empleo en lugares públicos.
- d) Toda clase de animal o insecto, sea o no, propiedad del Asegurado y/o sus Familiares.

- e) Equipos electrónicos y/o electrodomésticos que no sean de uso común, propio o natural de una casa habitación.
- f) Equipos especiales de audio, video o cualquier otro equipo similar que sea utilizado para fines comerciales y/o industriales.
- g) Todo equipo especial de cómputo, impresión y/o fotocopiado, ploteadoras, servidores web.
- h) Máquinas y herramientas destinadas originalmente al trabajo de construcción o uso específicamente industrial que no sean utilizables en casa habitación de manera común.
- i) Accesorios relacionados a consolas de videojuegos; cables, controles, tarjetas de memoria, audífonos, pantallas adicionales y cualquier otro que no forme parte de la consola principal.
- j) Partes desgastables, tales como bulbos, válvulas, tubos, bandas, fusibles, sellos, cintas, muelles, resortes, cadenas, herramientas cambiables, rodillos grabados, objetos de vidrio, porcelana o cerámica.
- k) Aparatos que su energía provenga de lubricantes, combustibles, agentes químicos, a excepción del mercurio utilizado en rectificadores de corriente.
- l) Equipos tecnológicamente *Obsoletos* o equipos que no tengan patente.
- m) Máquinas, aparatos o equipos cuyo valor de la parte mecánica sea superior al 50% (cincuenta por ciento) con respecto a la parte electrónica.

#### 3.4.2 Riesgos Excluidos

Para la cobertura de Rotura de Cristales quedan excluidos los daños o pérdidas materiales a consecuencia de:

- a) Defectos de fabricación del material, de diseño o de instalación.
- b) Errores de manejo sobre Cristales, descuido, negligencia, impericia o mala intención del asegurado o sus familiares.
- c) Que sean cristales con espesor menor a 4 mm (cuatro milímetros).
- d) Remoción de cristales
- e) Raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales.
- f) Actos de autoridad legalmente reconocida, con motivo de sus funciones.

Para la cobertura de Daños por Variación de Voltaje, queda expresamente excluido todo daño o pérdida material a consecuencia de:

- a) Que los bienes amparados en el numeral 3.1.4 se encuentren descuidados o no tengan el mantenimiento adecuado.
- b) Cualquier causa, mientras que los bienes *Asegurados* se encuentren instalados en o transportados por una aeronave, artefactos aéreos o embarcaciones.

- c) Daños que sobrevengan al *Equipo electrónico* de procesamiento de datos *Asegurado* a consecuencia de daño material en el equipo de climatización, si este último no está *Asegurado* contra daños materiales y no ha sido diseñado, instalado o montado de acuerdo con las recomendaciones de los fabricantes de la instalación electrónica.
- d) Daños por la ocurrencia a equipos que operen bajo tierra, en el agua, en el aire, naves aéreas o espaciales.
- e) Funcionamiento prolongado o deterioro gradual debido a condiciones atmosféricas o ambientales imperantes en el predio, tales como desgaste, erosión, corrosión, incrustación, agrietamiento, cavitación.
- f) Cualquier gasto efectuado con objeto de corregir deficiencias de capacidad u operación del equipo *Asegurado*.
- g) Cualquier gasto erogado con respecto al mantenimiento que efectúen terceros, mediante un contrato.
- h) Que sean legalmente o contractualmente responsables el fabricante o el proveedor de los bienes *Asegurados*.
- i) Que los equipos sean de arrendamiento o alquiler, cuando la responsabilidad recaiga en el arrendador, ya sea legalmente o según convenio de arrendamiento o mantenimiento.
- j) Vibración o choque sónico causados por aviones u otros mecanismos.
- k) Interrupción o fallas del suministro de corriente eléctrica de la red pública, de gas o de agua.
- l) Interferencia de huelguistas y otras personas en la reparación o restauración del daño o en la reanudación o continuación del negocio.
- m) Destrucciones o daños a las instalaciones que no sean producto de un hecho súbito y accidental, es decir, no se ampararán los daños provenientes de errores de diseño, constructivos, de instalación, falta de mantención o atribuibles a desgaste y/o deterioro natural.

#### Para la cobertura de Daños por filtración de agua

- a) No quedarán cubiertas las averías de la tubería ocasionadas por una falta manifiesta/flagrante de mantenimiento o corrosión.
- b) Exclusión de los daños si las tuberías están a la vista.
- c) El daño por agua se ha producido por dejar un grifo abierto y el Bien Asegurado ha estado deshabitado durante 72 horas consecutivas.
- d) El siniestro se ha producido por filtraciones provenientes de techos, muros o paredes originadas en viviendas colindantes.
- e) Todos los daños derivados de la congelación del agua si el Bien Asegurado ha estado deshabitado más de 72 horas consecutivas. En este caso La Compañía

tiene que demostrar que el percance se ha producido porque el usuario no tomó las medidas adecuadas para evitar dicha situación, como vaciar los depósitos de almacenamiento.

- f) La Compañía no cubrirá los daños por agua si estima que no se ha hecho un seguimiento y mantenimiento adecuado de la instalación suministradora.

De igual forma, es importante enunciar que en ningún caso La Compañía será responsable por pérdidas o daños a consecuencia de:

- a) Cuando los daños sufridos en los bienes asegurados fueren ocasionados intencionalmente por el Asegurado.
- b) Destrucción del inmueble y/o contenidos por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones.
- c) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no guerra declarada), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada, sublevación, insurrección, suspensión de garantías, rebelión, revolución, confiscación, decomiso, requisición, nacionalización, destrucción o daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto o de cualquier autoridad federal, estatal o municipal, o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.
- d) Expropiación, incautación o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- e) Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- f) Pérdida de contenidos ocurridos por saqueo o robo durante o después de algún daño cubierto por la póliza.
- g) Humo o tizne que emane de chimeneas o aparatos industriales que se encuentren dentro del predio asegurado, cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimenea.
- h) Daños causados por talas o podas de árboles o cortes de sus ramas efectuadas por el asegurado.
- i) Daños al edificio y/o bardas por pintura, grafiti y/o pinturas de aerosoles.
- j) Los bienes y riesgos mencionados como exclusiones en el numeral 7.2 de estas condiciones generales.
- k) Pérdidas o daños causados por la polilla, lombriz, termitas u otros insectos, vicio propio o como resultado de efecto latente, uso o deterioro gradual, contaminación, corrosión, herrumbre, moho húmedo o seco, humedad y sequedad de atmósfera, smog o extremos cambios de temperatura, o pérdidas o daños de edificios o cimientos.
- l) Rotura, falla mecánica o desacoplamiento de máquina.

- m) Pérdidas o daños a aparatos eléctricos y/o sus accesorios causados por corriente eléctrica generada artificialmente, a menos que provoque incendio o explosiones, y así solamente por la pérdida o daño causado por tal incendio y/o explosión.
- n) Pérdida o daño ocurrido por Robo.
- o) Pérdida o daño ocurrido mientras el edificio asegurado o que contiene la propiedad asegurada esté, bajo el conocimiento del asegurado, abandonada o desocupado por más de 60 días consecutivos. (Excepto para viviendas declaradas para fines de semana).
- p) La pérdida o daños causados por agua que inunde, descargue o derrame de cualquier instalación de agua o desagüe de otros elementos líquidos, no comprenderá el costo de reparar el desperfecto que originó tal pérdida o daño.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS ADICIONALES

De aparecer como amparadas en la carátula de la póliza, la Compañía cubre:

##### 4.1 Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar

Bajo esta cobertura, La Compañía se obliga a pagar los daños, así como los perjuicios y daño moral consecuencial que el Asegurado cause a terceros y por los que éste deba responder, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de esta póliza y que causen la muerte o el menoscabo de la salud de dichos terceros, o el deterioro o la destrucción de los bienes propiedad de los mismos.

- a) Está asegurada la responsabilidad civil legal en que incurriere el Asegurado por Daños a terceros, derivada de las actividades privadas y familiares, como propietario o condómino de una o varias casas habitación, incluyendo las habitadas los fines de semana o vacaciones, así como sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
- b) Está asegurada, además, la responsabilidad civil legal del Asegurado por Daños ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación; sin embargo, de la indemnización a pagar por La Compañía se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del Asegurado como propietario de dichas áreas comunes.
- c) Como Arrendatario, del Bien Asegurado indicado en la carátula de la póliza y sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenecientes o accesorios, está asegurada además la responsabilidad civil por daños que por incendio o explosión se causen al Edificio o Edificios que el asegurado haya tomado en arrendamiento, para casa habitación o de fin de semana, siempre y cuando dichos Daños le sean imputables.

De forma enunciativa quedan cubiertas las responsabilidades del Asegurado, sin limitarse a los siguientes:

- Como jefe de familia.
- Por daños ocasionados exclusivamente a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda arrendada.
- Por daños ocasionados a consecuencia de un derrame de agua, accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal, o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco,

- cuando esté legalmente autorizado.
- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
  - Durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, dentro de la República Mexicana.

#### 4.1.1 Límite Máximo de Responsabilidad

La Compañía pagará el importe de los daños sufridos hasta el monto de la suma asegurada que se indique en la Carátula de la Póliza por uno o todos los siniestros que puedan ocurrir durante la vigencia de la póliza.

La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la póliza, procedentes de la misma o igual causa, será considerada como un solo siniestro, el cual a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer daño de la serie.

El pago de los gastos a que se refiere el inciso b.2) del numeral 4.1.2, estará cubierto en forma adicional, pero sin exceder de una suma igual al 50% del límite de responsabilidad contratado para esta cobertura.

#### 4.1.2 Alcance de cobertura

La obligación de La Compañía comprende:

- a) El pago de los daños, perjuicios y daño moral consecuencial por los que sea responsable el Asegurado, conforme a lo previsto por esta cobertura.
- b) El pago de los gastos de defensa del Asegurado, dentro de las condiciones de esta sección. Esta cobertura incluye, entre otros:
  - b.1) El pago del importe de las primas por Fianzas Judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía de pago de las sumas que se reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por la póliza, en consecuencia no se considerarán comprendidas dentro de las obligaciones que La Compañía asume bajo esta póliza las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.
  - b.2) El pago de gastos, costas e intereses legales que deba erogar el Asegurado por resolución judicial o arbitral en estado de ejecución.
  - b.3) El pago de los gastos en que incurra el Asegurado con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones debidamente comprobadas.

El monto de los gastos de defensa estipulados anteriormente, será hasta del 50% adicional de la suma asegurada para esta cobertura. Esta cobertura surtirá efecto únicamente si el Asegurado resultará civilmente responsable.

#### 4.2 Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos

Esta cobertura se extiende a amparar, dentro de la suma asegurada contratada para la Cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar, la responsabilidad del Asegurado por accidentes personales que sufran sus trabajadores domésticos en el desempeño de sus funciones, que les ocasionen lesiones corporales o la muerte.

#### 4.2.1 Límite Máximo de Responsabilidad

El límite de responsabilidad que La Compañía asume, por uno o varios trabajadores domésticos o por una o todas las coberturas, quedará estipulado en la carátula de la póliza.

- a) Gastos por entierro, indemnización por muerte o incapacidad total y permanente.
- b) El reembolso de gastos médicos por accidente.
- c) Gastos por incapacidad total temporal hasta el porcentaje que indique la Ley Federal del Trabajo

en el artículo 514.

#### **4.2.2 Personas Aseguradas**

Tiene la condición de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio amparado se indican en esta póliza, respecto a su responsabilidad civil por:

- Actos propios y los de su cónyuge.
- Actos de los hijos, sujetos a la patria potestad del Asegurado por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Actos de los incapacitados sujetos a la tutela del Asegurado por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Actos de los trabajadores domésticos, derivados del ejercicio del trabajo para el Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- Actos de los Padres del Asegurado o de los de su cónyuge, si vivieren permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica del mismo.

Las personas citadas en los incisos anteriores deberán vivir permanentemente con el Asegurado y en ningún caso podrán ser consideradas como terceros, para los efectos de esta cobertura de la póliza, salvo lo estipulado en la .cobertura Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos.

A las coberturas de Responsabilidad Civil no se les aplicará deducible alguno.

#### **4.2.3 EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR**

**Queda entendido y convenido que esta Cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios, siempre y cuando dicho incumplimiento no haya producido la muerte o el menoscabo de la salud de terceros o la destrucción de bienes propiedad de los mismos.**
- b) **La responsabilidad por prestaciones sustitutorias de incumplimiento de contratos o convenios.**
- c) **Responsabilidades derivadas de uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves o vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los Edificios del Asegurado y no requieran de placa para circular.**
- d) **Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias o calificadorias.**
- e) **Daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido, o de un cargo o actividad, aun cuando sean honoríficos.**
- f) **Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas leyes, salvo por lo dispuesto en la cobertura de trabajadores domésticos.**
- g) **Responsabilidades por daños causados por inconsistencias, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.**
- h) **Responsabilidades de daños sufridos por el cónyuge, los padres, hijos,**

**hermanos, padres o hermanos políticos, u otros parientes del Asegurado que habiten permanentemente con él.**

#### **4.3 Cobertura de Robo de Contenidos**

Esta cobertura ampara el robo con violencia a los bienes amparados en el numeral 3.1.2, así como los equipos electrónicos portátiles en función al límite máximo de responsabilidad establecido en la carátula de la póliza y sujeto a las exclusiones estipuladas en este contrato de seguro.

##### **4.3.1 Límite de Responsabilidad por evento y objetos:**

El límite máximo de responsabilidad de los bienes será el valor reposición de éstos, al momento de ocurrir el siniestro hasta el límite en la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza y considerando lo siguiente:

- a) La responsabilidad de La Compañía queda limitada a 2 eventos durante la vigencia de la póliza.
- b) En un solo evento el límite máximo será estipulado en función a la suma asegurada con tope máximo establecidos en la carátula de la póliza.
- c) Para los contenidos establecidos en estas condiciones generales la responsabilidad de La Compañía será el equivalente a la suma asegurada con tope máximo establecido en la carátula de la póliza.
- d) El límite máximo de responsabilidad de La Compañía para objetos personales será como máximo la suma asegurada establecida en la carátula de póliza y por todo el conjunto de ellos. Es decir, no habrá una suma asegurada individual por artículo.
- e) El límite máximo de responsabilidad de La Compañía para joyas y obras de arte será como máximo la suma asegurada establecida en la carátula de póliza
- f) El límite máximo de responsabilidad de La Compañía para Equipos Electrónicos Portátiles será como máximo la suma asegurada establecida en la carátula de póliza
- g) El límite máximo de responsabilidad de La Compañía para Bicicletas, será como máximo la suma asegurada establecida en la carátula de póliza

Para esta cobertura aplicará un deducible, mismo que estará estipulado en la carátula de la póliza.

##### **4.3.2 EXCLUSIONES**

**Esta cobertura no ampara pérdidas causadas al Asegurado que provengan o sean una consecuencia de:**

- a) Robo que se realice durante o después de la ocurrencia de un incendio, explosión o algún fenómeno meteorológico o sísmico.
- b) Hurto, extravío o abuso de confianza.
- c) Robo de dinero en efectivo, lingotes de oro, plata o cualquier metal, pedrería que no esté montada, documentos de cualquier clase negociable o no negociable, timbre postales o fiscales, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio.
- d) Robo en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable; dentro de los que se contemplan a los trabajadores domésticos.

- e) Robo causado por los Beneficiarios o causahabientes del Asegurado o por los apoderados de cualquiera de ellos.
- f) Pérdidas y/o Daños causados por saqueos o robos que se realicen durante o después de ocurrir fenómenos meteorológicos, sísmicos, conflagraciones, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva o cualquier evento de carácter catastrófico, que propicie que dicho acto se cometa en perjuicio del Asegurado.
- g) Pérdidas o daños materiales a consecuencia de actos de huelguistas o de personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismo.
- h) Robo a Bienes Asegurados que se encuentren deshabitados (que no habiten permanentemente en el Bien Asegurado).

## 5. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS CATASTRÓFICAS

### 5.1 Terremoto y/o Erupción volcánica

Los bienes descritos en los apartados 3.1, 3.2 y 3.3 que se encuentren amparados en la carátula de la póliza, quedarán cubiertos hasta la suma asegurada asignada en la misma, contra pérdidas o daños materiales causados directamente por Terremoto y/o Erupción Volcánica. Los daños amparados por esta cobertura que ocasione algún Terremoto y/o Erupción Volcánica, darán origen a una reclamación separada por cada uno de estos fenómenos, pero si varios de éstos ocurren dentro de cualquier período de 72 horas consecutivas se tendrán como un solo siniestro y los daños que causen serán comprendidos en una sola reclamación.

### 5.2 Riesgos Hidrometeorológicos

Con sujeción a las condiciones generales y especiales de la póliza a la cual se adhiere esta cobertura y con límite en la suma asegurada estipulada en la carátula de la póliza, los bienes materia del seguro indicados en los numerales 3.1.1 y 3.1.2 quedan cubiertos, contra pérdidas o daños físicos directos ocasionados por huracán, vientos tempestuosos, granizo, avalancha, aluvión, deslizamiento, helada, nevada, marejada, inundación, inundación por lluvia, avalanchas de lodo y golpe de mar.

### 5.3 Límite Máximo de Responsabilidad para coberturas catastróficas

El límite de responsabilidad para La Compañía corresponderá al valor indemnizable y teniendo como máximo la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza. Para las coberturas catastróficas, aplicará un deducible sobre el límite máximo de responsabilidad, mismo que será estipulado en la carátula de la póliza.

#### 5.3.1 Integración de reclamaciones por un evento Hidrometeorológico

Todas las pérdidas o daños en los bienes cubiertos por este contrato de seguro, originados por los riesgos amparados, se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un período hasta de 72 horas a partir de que inicie el daño a los bienes asegurados para todos los riesgos señalados en esta cobertura, salvo para inundación, para la cual el lapso se extenderá hasta las 168 horas. Cualquier evento que exceda de 72 horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en esta cobertura o de 168 horas para inundación, se considerará como dos o más eventos.

## 5.4 EXCLUSIONES PARA COBERTURAS CATASTRÓFICAS

### Bienes excluidos

- a) Albercas.

**b) Bienes muebles a la intemperie.**

En ningún caso La Compañía será responsable por pérdidas o daños causados por:

- a) Humedad o sus consecuencias debido a filtraciones:
  - De aguas subterráneas o freáticas.
  - Por deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos.
  - Por fisuras o fracturas de cimentaciones o muros de contención.
  - Por mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes.
  - Por falta de mantenimiento.
  - Por la falta de techos, puertas, ventanas o muros o aberturas en los mismos, o por deficiencias constructivas de ellos.
- b) Mojaduras, viento, granizo, nieve o lluvia al interior de los edificios o a sus contenidos a menos que se hayan originado por el hecho de que los edificios hayan sido destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los vientos, o del agua o del granizo o de la nieve o por la acumulación de éstos, que causen aberturas o grietas a través de las cuales se haya introducido el agua, granizo, nieve o viento. Esta exclusión no aplica a los casos de inundación o inundación por lluvia.
- c) Corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.
- d) El retroceso de agua en alcantarillado y/o falta o insuficiencia de drenaje, en los predios del Asegurado.
- e) La acción natural de la marea.
- f) Inundaciones, Inundaciones por lluvia que se confinen sólo a las ubicaciones donde se encuentren los bienes materia del seguro.
- g) Socavación a edificaciones que se encuentren ubicadas en la primera línea de construcción a la orilla del mar, a menos que se encuentren protegidos por muros de contención con cimientos de concreto armado o protegidos por escolleras con tetrápolos de concreto armado. Se exceptúa de esta exclusión a los edificios y sus contenidos que se encuentren a más de 50 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta o a más de 15 metros sobre el nivel del mar en marea alta.
- h) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado.
- i) Pérdidas o daños de cualquier tipo ocasionados por deficiencias en la construcción o en su diseño, o por falta de mantenimiento de los bienes materia del seguro.
- j) Daños causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos causados por los riesgos amparados, causando contaminación a los bienes cubiertos. No se amparan tampoco los perjuicios o gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).
- k) Cualquier daño material o consecuencial derivado de la falta de suministro de agua, electricidad, gas o cualquier materia prima o insumo aun cuando la

**falta de suministro sea resultado de algún fenómeno hidrometeorológico.**

- I) **Rapiña, hurto, desaparición, saqueos o robos que se realicen durante o después de algún fenómeno hidrometeorológico.**

#### 5.5 Cobertura de pérdidas consecuenciales: Remoción de Escombros

Adicionalmente a los daños directos que puedan ocasionar los riesgos cubiertos, la presente cobertura se extiende a cubrir, en caso de **siniestro indemnizable**, los gastos que sean necesarios erogar para remover los escombros de los bienes afectados como son: desmontaje, demolición, limpieza o acarreos, y los que necesariamente tengan que llevarse a cabo para que los bienes asegurados o dañados queden en condiciones de reparación o reconstrucción. La Remoción de Escombros podrá iniciar cuando La Compañía así lo autorice.

##### 5.5.1 Límite Máximo de Responsabilidad

Para los riesgos de la presente sección, el límite Máximo de responsabilidad para La Compañía corresponderá al valor indemnizable teniendo como máximo la suma asegurada, sublímites y número de eventos máximos según corresponda. Todos establecidos en la carátula de la póliza y aplicará el mismo deducible si la cobertura por indemnizar lo considera.

#### 5.6 Cobertura Pérdidas consecuenciales: Gastos Extraordinarios

La Compañía indemnizará al Asegurado cuando se tenga que deshabitar la el bien asegurado, a consecuencia de haber ocurrido **un siniestro indemnizable** que tenga su origen en los riesgos amparados por la póliza. La cobertura ampara: a) el ingreso percibido por concepto de renta que el arrendador deje de percibir a consecuencia del bien afectado por un siniestro catastrófico estipulado en el presente contrato, b) los gastos erogados por el Asegurado por concepto de renta de casa, departamento, casa de huéspedes u hotel así como los gastos de mudanza, seguro de transporte de muebles y accesorios integrados dentro de una casa habitación en un edificio terminado, muebles particulares tales como ajuares de sala, comedor y recámara, sin incluir objetos personales y almacenaje necesarios y que permitan al Asegurado continuar con el nivel de vida que llevaba al momento de ocurrir el siniestro y durante el tiempo necesario para reparar o reconstruir los bienes dañados, dentro de los límites señalados a continuación:

- La protección que otorga esta cobertura cesará cuando el Asegurado se reinstale definitivamente en la ubicación señalada en la carátula de la póliza, en otra ubicación o, en su caso, hasta un período máximo de indemnización de 6 meses, sin que quede limitado por la fecha de terminación de la vigencia de la póliza.
- En caso de ser Arrendador, se cubrirá hasta 6 mensualidades por concepto de rentas percibidas posteriores a la fecha del siniestro o en su defecto, a los meses restantes por devengar hasta el fin de vigencia contractual de arrendamiento. El importe mensual corresponderá a lo estipulado en el contrato de arrendamiento.
- En caso de que el Asegurado sea Arrendatario la indemnización por concepto de renta de casa o departamento, casa de huéspedes u hotel corresponderá a la diferencia cuando esta sea positiva, entre la nueva renta y la que pagaba al momento de ocurrir el siniestro.
- Interrupción por Autoridad Civil. Esta cobertura se extiende a cubrir de acuerdo a sus límites y condiciones, los gastos erogados por el Asegurado durante un período que no excederá de cuatro semanas consecutivas, cuando como resultado directo de un siniestro derivado de los riesgos amparados, se prohíba el acceso al predio por orden de las autoridades, aún y cuando el Bien Asegurado no haya sufrido daño alguno.

### 5.6.1 Límite Máximo de Responsabilidad

Para los riesgos de la presente sección, el límite Máximo de responsabilidad para La Compañía corresponderá al valor indemnizable teniendo como máximo la suma asegurada, sublímites y número de eventos máximos según corresponda. Todos establecidos en la carátula de la póliza y aplicará el mismo deducible si la cobertura por indemnizar lo considera.

## 6. DESCRIPCIÓN DE COBERTURA DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

De aparecer como amparados en la carátula de la póliza, La Compañía otorgará a través de un Prestador de Servicios con quien tiene celebrado un contrato, los servicios de asistencia que más adelante se describen. Dichas asistencias serán otorgadas dentro de la República Mexicana. El Prestador de Servicios coordinará y/o prestará los servicios de asistencia. No obstante que dichos servicios serán proporcionados por el Prestador de Servicios, La Compañía será la única responsable frente al Asegurado por la actuación del prestador de servicios en virtud del presente Contrato de Seguro, no obstante lo anterior, el Asegurado estará protegido por la Ley Federal de Protección al Consumidor por cualquier reclamación que quisiera instaurar en contra del Prestador de Servicios.

### 6.1 Asistencia hogar por emergencia

A solicitud del Asegurado, en casos de emergencia en el domicilio asegurado, se gestionará el envío de un técnico en las siguientes especialidades: plomería, instalaciones eléctricas, instalaciones de gas, cerrajería y/o rotura de cristales.

Se entiende como **EMERGENCIA** toda situación de hecho que ponga en peligro la integridad física del Bien Asegurada. El usuario tendrá derecho a **4 eventos**, de cualquier especialidad con tope de **\$1,000.00 (UN MIL PESOS 00/100 MN)** cada uno, o un único evento de **\$4,000 (CUATRO MIL PESOS 00/100 MN)**.

1. **Plomería.** A solicitud del Asegurado, EL PRESTADOR gestionará el envío de un profesional para la reparación de las tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del Bien Asegurado, rotas o con fugas siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.  
**Se excluye la reparación y destapado de drenajes interiores o exteriores del bien asegurado, reparación de cualquier elemento ajeno a tuberías, cañerías y llaves, reparación de daños por filtración o humedades.**
2. **Electricidad.** A solicitud del Asegurado, EL PRESTADOR gestionará el envío de un profesional en caso de falta de energía eléctrica, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas en el interior del Bien Asegurado, quien se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. **Se excluye la reparación de elementos de iluminación, lámparas, focos, bombillas, tubos, fluorescentes, apagadores, contactos, averías de bombas eléctricas y aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato que funcione con suministro de energía eléctrica.**
3. **Instalaciones de gas:** A solicitud del Asegurado, EL PRESTADOR gestionará el envío de un técnico exclusivamente para la reparación de fugas de gas expuestas en las instalaciones o en los aparatos gasodomésticos, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. El Proveedor del Servicio sólo será un auxiliar de las autoridades cuya obligación es la atención de la emergencia. Este servicio no releva al Asegurado de su obligación de avisar a la autoridad local de la fuga, conforme a la normatividad de Protección Civil local. **Se excluye la reparación de tuberías enterradas.**

4. **Cerrajería.** A solicitud del Asegurado, EL PRESTADOR gestionará el envío de un profesional para la apertura de una puerta exterior del Bien Asegurado del Beneficiario, en caso de pérdida, extravío o robo de llaves o cuando la cerradura haya quedado inservible por descompostura, accidente o intento de robo, o una puerta interior si hubiera una persona atrapada en el interior de esa habitación, debiendo el Asegurado estar presente en todo momento durante la reparación. **Se excluye la apertura de cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad.**
5. **Vidriería.** En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada del Bien Asegurado (únicamente vidrios exteriores, entendiéndose por tal ventanas o puertas de cristal que formen parte de la fachada del Bien Asegurado que no se encuentren en el interior de éste), como consecuencia de una situación accidental y que ponga en riesgo la integridad del edificio y las personas, EL PRESTADOR gestionará el envío de un proveedor que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. **Se excluye la reparación de cristales que se encuentren en el Interior del domicilio del bien asegurado.**

### 6.2 Handy Man hogar

A solicitud del Beneficiario se enviará un especialista al domicilio del bien asegurado para que realice cualquier servicio señalado en el párrafo siguiente, para reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera, **sin que se trate de una situación de emergencia.**

El tipo de servicios que se pueden realizar son por ejemplo; perforaciones menores de paredes y muros, cambio de cuadros, cambio de vidrios, colocación de persianas, colocación de repisas, accesorios varios de cocina o baño, reparación de albañilería, cambio de llaves de lavabos, cambio de céspol; instalación de equipos eléctricos (pantallas, home theater, consolas de videos juegos); instalación de electrodomésticos y Línea Blanca (Estufas, lavadoras, ventiladores); Instalación de accesorios Eléctricos (Contactos); aplicación de pinturas e impermeabilizante; barnizado de puertas o muebles; Instalación de papel tapiz y cenefas, instalación de luminarias y/o lámparas, armado de muebles de en casa, reparación de cerrajería.

EL PRESTADOR coordinará la cita entre el Beneficiario y el especialista, con límite de cobertura de **\$1,000.00 (UN MIL PESOS 00/100 M.N.)**, por evento, teniendo derecho a **tres eventos al año**, o combinados en un evento con un límite máximo de \$3,000 (TRES MIL PESOS 00/199 MN); en caso de que se rebase el límite anterior, o para eventos subsecuentes, se realizará la cotización para autorización del Beneficiario, quien deberá cubrir el costo directamente al proveedor del servicio.

El tiempo de respuesta de este servicio será de un tiempo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas. EL PRESTADOR coordinará con el proveedor del servicio la cita para otorgar el servicio requerido. Estos servicios se gestionan desde un inicio por EL PRESTADOR, por lo que no aplica reembolso de ningún tipo. Los eventos subsecuentes serán a precios preferenciales durante el periodo de vigencia de los servicios. La coordinación es en horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y sábados y domingos de 9:00 a 14:00.

Los servicios tales como mantenimiento de boiler, mantenimiento de aparatos eléctricos/electrónicos como aire acondicionado, refrigeradores y Línea blanca, se realizará a precios preferenciales, EL PRESTADOR realizará cotización para autorización del Beneficiario, quien deberá cubrir el costo directamente al proveedor del servicio.

### 6.3 Condiciones para la prestación de los servicios de asistencia Hogar

- El servicio de Asistencia Hogar se brindará solamente si es solicitado por el titular
- No se aplica reembolsos de ningún tipo de gasto relacionado a la asistencia
- El servicio de Asistencia Hogar se brindará solo si el titular es propietario, copropietario o arrendatario del Bien Asegurado afectado, o que demuestre con boleta predial, recibo de luz, credencial de elector o estado de cuenta bancario que el inmueble es su domicilio fiscal y legal, en el entendido que aplica únicamente

para casa-habitación, por lo que **se excluyen expresamente todo tipo de local comercial, taller, oficina y cualquier predio con uso distinto al de casa-habitación.**

- El servicio de Asistencia Hogar se brindará siempre y cuando el titular esté físicamente presente durante los trabajos y/o reparaciones solicitadas, o bien autorice expresamente por escrito a otra persona para recibir y pagar al profesional y/o aceptar el trabajo terminado.
- El servicio de Asistencia Hogar se brindará únicamente en casos de Emergencia, que para efectos de este contrato se define como una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, que no permita su utilización cotidiana, que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes.
- La red de proveedores con la que se otorgarán los servicios es finita y limitada a la infraestructura de la ciudad o localidad donde se solicite dicho servicio.
- Todos los servicios de asistencia en el hogar cuentan con 60 (sesenta) días naturales de garantía con el proveedor del servicio.

#### **6.4 Condiciones Generales del numeral 6.**

1. Para ser válida la cobertura el servicio deberá haber sido reportado de manera oportuna vía telefónica a TM-ASSISTANCE en el período de vigencia de los Servicios.
2. Para hacer uso del servicio el Usuario deberá contactar previamente a TM-ASSISTANCE, quien gestionará la totalidad del evento. En caso de que el usuario gestione por sus propios medios cualquiera de los servicios de asistencia, la cobertura ya no es aplicable.
3. Los servicios serán aplicables a petición del usuario o de un familiar o responsable, en caso de incapacidad del usuario para la comunicación.
4. En casos de fuerza mayor la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso TM-ASSISTANCE hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles.
5. Los costos preferenciales a que hace referencia el presente anexo están sujetos a cambios sin previo aviso y podrán variar dependiendo del Estado de la República en que se encuentre el usuario.

#### **6. TM-ASSISTANCE no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:**

- **Cuando el Usuario no se identifique como Usuario activo.**
- **Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.**
- **Cuando el Usuario incumpla alguna de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.**

#### **6.5 EXCLUSIONES ASISTENCIA HOGAR**

1. **Plomería:** Destape de WC, coladeras, registros, drenajes, reparación de bombas de agua, reparación de daños por filtraciones o humedades, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías o de otras instalaciones, reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.
2. **Electricidad:** Reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillas o tubos fluorescentes, balastros, o bombas eléctricas y reparación de averías que sufren los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen a base de suministro de energía eléctrica.
3. **Cerrajería:** Bastones, guanteras, cajas de seguridad y similares, y cerraduras eléctricas.

4. En general, quedarán excluidos los servicios de plomería, electricidad y cerrajería, que no requieran de una atención y que sean mejoras u ornamentos estéticos.
5. Quedan excluidos los daños y contingencias provocados intencionalmente por el Usuario, así como los que tengan origen en hechos de guerra, revolución, rebelión, sedición, motín, alboroto popular y otros hechos que alteren la seguridad interna del Estado (vandalismo) y cuando se impida el acceso a la vivienda por orden o actos de autoridad, al igual que en casos de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales o por consecuencia de éstos.
6. La instalación de servicios de gas natural, televisión de paga, satelital o por cable como líneas telefónicas quedan excluidos debido a que dichas instalaciones las realizan directamente y en exclusiva los proveedores de estos servicios. Así mismo quedan excluidos la instalación, modificación, servicio o reparación de instalaciones de empresas paraestatales.

#### 6.6 EXCLUSIONES GENERALES DEL NUMERAL 6.

1. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
2. Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
3. La solicitud de servicio de asistencia que contravenga la ley o cuando por disposición de la autoridad respectiva no sea posible brindar el servicio.
4. No aplican reembolsos de ningún tipo de gasto.
5. Quedan excluidas de los Servicios las siguientes situaciones:

- Las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

### 7. EXCLUSIONES

#### 7.1 EXCLUSIONES PARA LAS COBERTURAS DE DAÑOS MATERIALES Y CATASTRÓFICAS

- a) Hurto y/o robo derivado de los riesgos amparados bajo dichas coberturas.
- b) Árboles, césped, jardines, suelos, cisternas y terrenos.
- c) Bienes contenidos en plantas refrigeradoras o aparatos de refrigeración, por cambios de temperatura.
- d) Lingotes de oro y plata, alhajas y pedrería que no esté montada.
- e) Las joyas y objetos raros o de arte, cuyo valor unitario o por juego sea superior al equivalente de 600 UMA al momento de la contratación.
- f) Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.
- g) Cristal con espesor menor a 4 milímetros, ni cristalería de ornato (cristal cortado), Cristales curvos, esculturales o decorados.
- h) Títulos, obligaciones o documentos o títulos de cualquier clase, timbres

postales o fiscales, monedas, billetes de banco, libros de contabilidad o libros de comercio.

- i) Frescos o murales que estén pintados o formen parte de l Bien Asegurado.
- j) Instalaciones fijas que por su propia naturaleza deban estar a la intemperie o en edificios abiertos, ejemplificativamente:
  - Chimeneas metálicas.
  - Molinos y bombas de vientos.
  - Torres de enfriamiento.
  - Torres de acero estructural y antenas de transmisión.
  - Antenas de recepción de señales.
  - Tanques de almacenamiento, cisternas, aljibes y sus contenidos.
  - Subestaciones eléctricas.
  - Anuncios y rótulos.
  - Instalaciones deportivas.
  - Estaciones meteorológicas.
  - Palapas.
  - Jardines y construcciones decorativas.
  - Caminos, calles pavimentadas, guarniciones o patios propiedad del Asegurado.
  - Muebles de jardín.
  - Muelles.
  - Cultivos en pie, huertas, bosques, parcelas, jardines, árboles, céspedes.

## 7.2 EXCLUSIONES GENERALES (APLICA PARA TODAS LAS COBERTURAS)

En ningún caso La Compañía será responsable por las pérdidas a los siguientes bienes o por daños a consecuencia de:

- a) Dolo, mala fe del Asegurado, sus beneficiarios o causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos, en las circunstancias mencionadas en el numeral 2.16 de las Condiciones Generales.
- b) Destrucción de bienes por actos de autoridad legalmente reconocidas con motivo de sus funciones, salvo en caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en cumplimiento de un deber de humanidad.
- c) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de bienes por autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- d) Daños causados por hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones de hecho y derecho.
- e) Daños causados por reacciones nucleares, radiaciones o contaminación radioactiva.

- f) Daños causados por vibraciones o movimientos naturales del suelo o subsuelo, tales como hundimiento, desplazamiento y asentamientos que sean ajenos a la cobertura de terremoto y/o erupción volcánica.
- g) Daños por fermentación, vicio propio o por cualquier procedimiento de calefacción o de desecación al cual hubieren sido sometidos los bienes, a menos que el daño sea causado por cualquiera de los riesgos amparados en esta Póliza, en los dos últimos casos.
- h) Daños causados por humedad o por filtración de agua subterránea o freática.
- i) Obstrucciones o insuficiencia, deficiencias o roturas de los sistemas de desagüe o por falta de los mismos, incluyendo drenajes subterráneos, lumbreiras e instalaciones similares.
- j) Daños causados por inundación a bienes ubicados debajo del nivel natural del suelo, así como casas construidas total o parcialmente sobre agua incluyendo sus contenidos.
- k) Daños causados por falta de suministro público de gas o agua.
- l) Pérdidas o daños materiales que en su origen sean causados por: Actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, o étnicos, destinadas a derrocar, alterar y/o influenciar el funcionamiento de algún sector de la economía.
- m) Daños causados por termitas, roedores e insectos.
- n) Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado.
- o) Pérdidas o daños causados por deficiencias en la construcción o en el diseño de los bienes asegurados, así como por la falta de mantenimiento
- p) Gastos de mantenimiento y los ocasionados por mejoras y/o adaptaciones.
- q) Pérdidas o daños a bienes cubiertos que sean consecuencia directa del funcionamiento continuo (desgaste, cavilación, erosión, corrosión, incrustaciones), o deterioro gradual debido a las condiciones atmosféricas o ambientales, o bien la sedimentación gradual de impurezas en el interior de tuberías.
- r) Por robo en el cual intervengan personas de las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
- s) Desaparición, extravío.
- t) Máquinas, equipos o materiales utilizados para cualquier actividad económica y/o productiva, no relacionados con un Edificio y contenidos propios de una casa-habitación y de uso de carácter familiar.
- u) Daños en máquinas, aparatos o accesorios que se emplean para producir, transformar o utilizar corrientes eléctricas, cuando dichos daños sean causados por corrientes normales o sobre corrientes en el sistema, cualquiera que sea la causa (interna o externa).
- v) Daños a Edificios, instalaciones y construcciones que no estén terminados.
- w) Edificios terminados o en proceso de construcción, reconstrucción o remodelación mientras no queden terminados sus techos, paredes, o que

**carezcan de una o más de sus puertas o ventanas exteriores, o que en cualquier forma presenten alguna falta de protección contra fenómenos de la naturaleza.**

- x) **Cimientos, muros de contención y cisternas que se encuentren debajo del nivel del piso más bajo.**
- y) **Frescos o murales de decoración o de ornamentación que estén pintados o que formen parte del Edificio o construcciones aseguradas.**
- z) **Equipos electrónicos y/o electrodomésticos cuya fecha de adquisición o compra con el fabricante o distribuidor, sea mayor de 7 años.**
- aa) **Daños causados por la acción natural de la marea o por marejada, aunque éstas fueran originadas por alguno de los riesgos que ampara esta póliza.**
- bb) **Daños o pérdidas provenientes de roturas, astilladuras, rajaduras o despostilladuras de artículos tales como: figuras u objetos de porcelana, cerámica, barro, cristal, vidrio y marfil.**
- cc) **Títulos, obligaciones o documentos o títulos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas, billetes de banco, libros de contabilidad o libros de comercio, ni dinero en efectivo.**

## 8. DEDUCIBLES

El deducible a cargo del Asegurado se encontrará estipulado en la carátula de la póliza para cada una de las coberturas contratadas, en su caso.

## 9. COASEGUROS

El coaseguro a cargo del Asegurado se encontrará estipulado en la carátula de la póliza para cada una de las coberturas contratadas, en su caso.

## 10. SINIESTROS

### Medidas de salvaguarda o recuperación

Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta póliza, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a La Compañía y se atenderá a las que ella indique.

El no cumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado en los términos del artículo 115 de la Ley sobre el Contrato de Seguro. También conservará todas las partes dañadas y defectuosas y las tendrá a disposición durante el tiempo necesario para que puedan ser examinadas por La Compañía para determinar la pérdida que en su caso deba ser indemnizada.

### Aviso

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, dentro de un plazo máximo de 5 días contados a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, salvo caso de fuerza mayor o caso fortuito debiendo darlo tan pronto cese uno u otro.

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.

### Derechos de La Compañía

La Compañía, en caso de siniestro que afecte los bienes asegurados, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor de reposición de los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada en vigor.

**Documentos, datos e informes que el Asegurado o el beneficiario deben rendir a La Compañía.**

El Asegurado deberá entregar a La Compañía o a los Ajustadores que ésta designe los documentos y datos siguientes:

La Compañía se reserva el derecho, cuando lo considere necesario, de exigir los documentos que comprueben la propiedad de los bienes siniestrados, siendo estos únicamente facturas y/o tickets.

**Para el caso de que el siniestro afecte al Edificio, contenidos y la cobertura de Robo.**

- Un estado de los daños causados por el siniestro, indicando cuales fueron los bienes robados o dañados, así como el monto del daño correspondiente, teniendo en cuenta el valor de reposición de dichos bienes en el momento del siniestro.
- Documentos para apoyar su reclamación, tales como cotizaciones de proveedores, presupuestos de reparación, cartas de preexistencia, manuales de operación y cualquier otro que sirva para demostrar la preexistencia o propiedad de los bienes robados o dañados.
- Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los bienes dañados.
- Todos los datos relacionados con las circunstancias en las cuales se produjo el siniestro y copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación, con motivo de la denuncia que deberá presentar el Asegurado acerca del siniestro o de hechos relacionados con el mismo.
- Sin perjuicio de la documentación e información antes mencionada se considerará comprobada la realización del siniestro, para los efectos de este seguro con la sola presentación de la denuncia penal, su ratificación y prueba de propiedad y preexistencia.

**Para el caso de la cobertura de Responsabilidad Civil Privada y Familiar.**

El Asegurado se obliga a comunicar por escrito a La Compañía, tan pronto tenga conocimiento de las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto le remitirá los documentos o copias de los mismos que con ese motivo se le hubieren entregado y La Compañía se obliga a manifestarle en un plazo de 5 días hábiles, y por escrito, que asume la dirección del proceso, si esa fuera su decisión.

**Si La Compañía no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que ésta no ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado y este deberá actuar con toda diligencia para su defensa. En el supuesto de que La Compañía no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado al Asegurado, hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto, para cubrir los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida y comprobar a La Compañía los gastos efectuados.**

El Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar datos y pruebas necesarias, que le hayan sido requerido por La Compañía para su defensa, en caso de ser esta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca.
- A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que La Compañía designe para que lo representen en los citados procedimientos, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

- Todos los gastos comprobables que efectúe el Asegurado, para cumplir con dichas obligaciones, serán sufragados con cargo a la suma asegurada relativa a gastos de defensa.

Si La Compañía obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite. Reclamaciones y demandas: La Compañía queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridad y para celebrar convenios.

No será oponible a La Compañía cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento de La propia Compañía, con el fin de aparentar una responsabilidad que, de otro modo, sería inexistente o anterior a la real. La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad. Reembolso: Si el tercero es indemnizado en todo o en parte por el Asegurado con la aprobación de La Compañía, éste será reembolsado en los términos establecidos en esta sección.

Para casos excepcionales, en los que no sea posible la acreditación de la ocurrencia del siniestro considerando los documentos señalados anteriormente, La Compañía podrá solicitar información o documentación de manera adicional, siempre y cuando los mismos estén relacionados con el siniestro. Lo anterior, con fundamento en lo estipulado en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro por el cual La Compañía tendrá derecho a exigir al Asegurado o al(los) Beneficiario(s) toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro con la cual puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

#### **Medidas que puede tomar La Compañía en caso de siniestro**

En todos los siniestros en que se destruyan o perjudiquen los bienes o mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, La Compañía podrá:

- Penetrar en el Edificio en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión.
- Examinar, calificar y valuar los bienes donde quiera que se encuentren, pero en ningún caso está obligada a encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, ni el Asegurado tendrá derecho a hacer abandono de los mismos a La Compañía.

Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro, contacte a la **Unidad Especializada de Atención al Asegurado** de nuestra Institución ubicada en Juan Salvador Agraz #73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México, Ciudad de México. Correo Electrónico: [ueaseguros@santander.com.mx](mailto:ueaseguros@santander.com.mx) Teléfonos: 55 1037-3500 Ext. 13597, 13599 y 13708, con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 13:00 horas.

Datos de contacto de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**: Teléfono: (55) 54487000, domicilio en Av. Insurgentes Sur #762 Col. Del Valle Ciudad de México, C.P 03100, correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o visite la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

#### **Artículos citados en el Contrato de Seguro**

Los artículos citados en las presentes condiciones generales, pueden ser consultados en los siguientes sitios en internet:

Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas

<http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft>

Ley sobre el Contrato de Seguro

<http://www.gob.mx/cnsf/documentos/leyes-y-reglamentos-25281?state=draft>

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

<http://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es2>

Ley Federal del Trabajo

[http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta\\_federal/secciones/consultas/ley\\_federal.html](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/junta_federal/secciones/consultas/ley_federal.html)

---

Usted puede acceder a este Contrato de Seguro a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de la siguiente dirección electrónica:  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día , con el número 01 de abril de 2020 con el número PPAQ-S0018-0013-2020, RESP-S0018-0035-2021 de fecha 05/11/2021 y CGEN-S0018-0042-2023 de fecha 14/04/2023 / CONDUSEF-004129-05.**

## ¿Conoce sus derechos antes y durante la contratación de un Seguro?

Cuando se contrata un seguro de daños (automóviles, incendio, responsabilidad civil, terremoto, fraude, desempleo, entre otros), es muy común que se desconozcan los derechos que tiene como asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro, e inclusive previo a la contratación.

Si conoce bien cuáles son sus derechos podrá tener claro el alcance que tiene su seguro, evitará imprevistos de último momento y estará mejor protegido.



ZURICH SANTANDER · SEGUROS MÉXICO

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 01 de abril de 2020 con el número PPAQ-S0018-0013-2020, RESP-S0018-0035-2021 de fecha 05/11/2021 y CGEN-S0018-0042-2023 de fecha 14/04/2023 / CONDUSEF-004129-05.

## Derechos Básicos como Contratante, Asegurado y/o Beneficiario de un Seguro

### Daños



ZURICH SANTANDER · SEGUROS MÉXICO

## **¿Cómo saber cuáles son sus derechos cuando contrata un seguro y durante su vigencia?**

**Es muy fácil...**

### **Como contratante tiene derecho antes y durante la contratación del Seguro a:**

- Solicitar al Ejecutivo que le ofrece el seguro la identificación que lo acredita como tal.
- Recibir toda la información que le permita conocer las Condiciones Generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que está contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a su disposición cualquiera de las sucursales de Banco Santander y/o comunicarse a nuestro número telefónico de atención.
- Solicitar por escrito a la aseguradora la información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que le ofrece el seguro. Ésta se proporcionará por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

**En caso de que ocurra el siniestro y de ser procedente la indemnización tiene derecho a:**

- Recibir el pago de la suma asegurada contratada en su póliza conforme a los plazos indicados en sus Condiciones Generales, por eventos ocurridos dentro del período de gracia (período de tiempo durante el cual surten efectos las coberturas de la póliza en caso de siniestro, aunque no se haya pagado la prima en ese período). La prima pendiente de pago se descuenta de la suma asegurada a indemnizar.
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada.
- Saber que en los seguros de daños, toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía de Seguros, y a solicitud del asegurado, en este caso con el pago de la prima correspondiente.
- En caso de cancelación anticipada del seguro, tiene derecho a solicitar las primas no devengadas o el valor de rescate a la

fecha efectiva de la cancelación, según aplique conforme a las Condiciones Generales del seguro.

- En caso de inconformidad con el tratamiento de su siniestro, puede presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UEA). 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.

Si presenta la queja ante CONDUSEF, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a su disposición nuestro teléfono de atención en la Ciudad de México e Interior de la República: 55 5169 4300.

Adicionalmente, puede acudir a nuestra Unidad Especializada para la Atención al Usuario, ubicada en Av. Juan Salvador Agraz No. 73, piso 3, Col. Santa Fe Cuajimalpa, Del. Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, México, CDMX, con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 13:00 horas, con número de teléfono 55 1037 3500 ext. 13597, 13599 y 13708.

## REGISTRO ESPECIAL

### "ACTUALIZACIÓN DE REFERENCIAS A LA LEY SOBRE CLÁUSULA DE AGRAVACIÓN DE RIESGO"

**Las obligaciones de La Compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en los Artículos 52 y 53 fracción I, de la Ley sobre el Contrato del Seguro.**

El Asegurado deberá comunicar a **La Compañía** las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de **La Compañía** en lo sucesivo. (**Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**).

Para los efectos del párrafo anterior se presumirá siempre:

I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que **La Compañía** habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.

II.- Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro. (**Artículo 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**).

Lo dispuesto en los párrafos anteriores, no impedirá que en el contrato se pacten expresamente determinadas obligaciones a cargo del Asegurado con el fin de atenuar el riesgo o impedir su agravación. (**Artículo 54 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**).

Si el Asegurado no cumple con esas obligaciones, **La Compañía** no podrá hacer uso de la cláusula que la libere de sus obligaciones, cuando el incumplimiento no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. (**Artículo 55 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**).

En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Asegurado perderá las primas anticipadas. (**Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro**).

Las obligaciones de **Zurich Santander Seguros México, S.A.** quedarán extinguídas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro. (**Artículo 70 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**).

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

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

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

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

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 05 de noviembre de 2021, con el número RESP-S0018-0035-2021 / CONDUSEF-G-01356-001.

## **CLAUSULA GENERAL**

### **AMPLIACIÓN DEL PERIODO DE GRACIA PARA EL PAGO DE PRIMAS**

La Compañía amplía el periodo de gracia para el pago de la prima o las fracciones pactadas, en caso de pago en parcialidades, por un plazo de 60 días naturales adicionales a los estipulados en el Contrato de Seguro.

**Si la prima no es pagada a las 12 horas del último día del período de gracia, los efectos del Contrato de Seguro cesarán automáticamente si el Contratante no ha cubierto el total de la prima o de la fracción pactada, de conformidad con el Artículo 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.**

En caso de que se presente un siniestro amparado durante el transcurso del periodo de gracia sin que la prima hubiera sido pagada, la Compañía podrá deducir de la indemnización, el total de la prima pendiente de pago o de las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al período del seguro contratado.

Los demás términos y condiciones del contrato de seguro no se modifican de manera alguna.

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 14 de abril de 2023, con el número CGEN-S0018-0042-2023/CONDUSEF-G-01520-001.