



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Cardif México Seguros Generales S.A. de C.V.

SEGURO DE ROBO

CONDICIONES GENERALES

CONTENIDO:

1. DEFINICIONES	3
2. COBERTURAS DE ROBO.....	5
2.1 Descripción de las coberturas	5
2.2 Robo de Bolsa de Mano o Cartera	5
2.3 Robo de Documentos	5
3. CONDICIONES APLICABLES PARA TODAS LAS COBERTURAS.....	5
3.3 Deducible	6
3.4 Periodo de Espera	6
3.5 Periodo de Carencia	6
3.6 Restricciones	6
4. EXCLUSIONES.....	6
5. DOCUMENTOS PARA COMPROBAR EL EVENTO	7
6. CLAUSULAS GENERALES	8

CONTRATO DE SEGURO CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO DE ROBO

Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V., en adelante la compañía, emite el presente contrato de seguro para cubrir el daño patrimonial que sufra el asegurado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos cubiertos, basándose en las declaraciones efectuadas por el contratante y/o asegurado de la póliza. Los términos, condiciones y cláusulas que regirán el presente contrato de seguro, son las siguientes:

1. DEFINICIONES

Los términos que se indican a continuación tendrán el siguiente significado para todos los efectos de esta Póliza de seguro.

- **Aseguradora y/o COMPAÑÍA.** **Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V.** Institución de seguros debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien otorga las coberturas contratadas y que será la responsable del pago de los Beneficios estipulados en la Póliza.
- **Beneficio.** Es la indemnización a la que tiene derecho el asegurado o en su caso el beneficiario, en caso de ser procedente el evento, de acuerdo a lo estipulado en la presente póliza.
- **Beneficiario.** El beneficiario de las indemnizaciones originadas con motivo de este seguro, será la persona que se indique en la carátula de póliza y/o certificado, pudiendo ser el Asegurado o el Contratante.
- **Bolsa de Mano.** Significa la bolsa, bolso o bolsillo de cualquier material utilizado por mujeres u hombres para guardar o transportar objetos personales tales como, de manera enunciativa más no limitativa: celulares, agendas electrónicas, tarjetas de crédito, reproductores de música, cámaras fotográficas y de video y cosméticos.
- **Cartera.** Significa el objeto de piel o de cualquier otro material, generalmente rectangular, utilizado por mujeres u hombres para guardar o transportar identificaciones, tarjetas de crédito y/o débito y efectivo.
- **Certificado.** Es el documento expedido y firmado por la compañía, mediante el cual la compañía hace constar el aseguramiento de cada asegurado, las coberturas contratadas, la suma asegurada, la vigencia y demás datos que detallen las características del riesgo cubierto por la compañía, respecto de cada asegurado.
- **CONTRATANTE.** Es la persona física o moral que ha celebrado con la compañía el contrato de seguro y tiene a su cargo el pago de las primas correspondientes.
- **Deducible.** Es la participación económica a cargo del ASEGURADO en caso de la realización del Evento. Esta obligación se pagará en un porcentaje sobre el valor del bien a indemnizar, el cual será deducido de la indemnización que corresponda.
- **Evento.** La ocurrencia del riesgo amparado por este Contrato de Seguro, durante la vigencia del seguro. Se entenderá por un solo evento, el hecho o serie de hechos

ocurridos a consecuencia de un solo acontecimiento ocurrido durante la vigencia de la Póliza.

- **Exclusiones.** Se refiere a todo hecho, situación o condición no cubiertos por la Póliza, y que se encuentran expresamente indicadas en la misma.
- **Fecha de Inicio de Vigencia.** Es la fecha que aparece en la carátula de la Póliza, a partir de la cual comienzan los Beneficios de la Póliza contratada.
- **Fecha de Alta del ASEGURADO.** Es la fecha indicada en el Certificado respectivo, a partir de la cual el ASEGURADO queda cubierto bajo el presente Contrato de seguro.
- **Institución.** Es cualquier sociedad que provee al asegurado líneas de crédito o de disposición de efectivo mediante tarjetas, de acuerdo con sus políticas de otorgamiento o autorizada para efectuar la transferencia de dinero de un lugar a otro.
- **Ley.** Se refiere a la Ley Sobre el Contrato de Seguro.
- **Periodo de Espera:** Significa el lapso de tiempo que debe transcurrir entre la ocurrencia de un Evento y otro, para tener derecho a la indemnización respectiva, teniendo como limite el número máximo de Eventos indicados en la carátula de la Póliza. El Periodo de Espera aplicable, será el establecido en la carátula de la Póliza y/o Certificado.
- **Periodo de Carencia.** Es el período de tiempo que deberá transcurrir a partir del inicio de vigencia para cada asegurado, para que se encuentre cubierto por la póliza de seguro. El referido periodo será especificado en la carátula de la póliza y/o certificado.
- **Póliza y/o Contrato.** Es el documento en el que se hace constar el contrato de seguro celebrado entre el contratante y la compañía, y lo forman las condiciones generales; la carátula de la póliza; el certificado, en su caso; la solicitud de seguro; los endosos y las cláusulas adicionales que se agreguen, los cuales constituyen prueba del mismo.
- **Prima.** Es la cantidad de dinero que debe pagar el contratante y/o asegurado a la compañía en la forma y términos convenidos, para que el asegurado tenga derecho a las coberturas amparadas por este contrato de seguro, durante la vigencia del mismo. La prima total incluye los gastos de expedición, así como el impuesto al valor agregado o cualquier impuesto aplicable.
- **Robo.** Apoderamiento con ánimo de dominio de un bien ajeno, sin derecho y sin consentimiento de la persona con facultad para disponer de él.
- **Suma Asegurada.** Es la cantidad máxima establecida en la carátula de la póliza y/o certificado respectivo, por la que tendrá responsabilidad la compañía, en caso de proceder el evento.
- **ASEGURADO.** Es la persona física y/o moral que se encuentra cubierta al amparo de este Contrato de Seguro.

- **Vigencia.** Es la duración de la Póliza, la cual está estipulada en la carátula de la Póliza.

2. COBERTURAS DE ROBO

2.1. Descripción de las coberturas

La presente póliza estará integrada por las coberturas que hayan sido expresamente contratadas, según lo especificado en la carátula de la póliza y/o Certificado.

La Compañía resarcirá al Beneficiario que se establezca en la carátula de la póliza y/o certificado, por el Daño Patrimonial sufrido hasta por la suma asegurada que se indique en la carátula de la póliza y certificado para cada cobertura contratada:

Las coberturas que se podrán contratar con este seguro son:

2.2. Robo de Bolsa de Mano o Cartera

En caso de que el asegurado sufra el Robo de Bolsa de Mano y/o Cartera, cuando éstas sean de su propiedad o propiedad de terceros, en este último caso, siempre que la Bolsa de Mano y/o Cartera se encuentren bajo la custodia y responsabilidad del asegurado al momento de la realización del Evento. En caso de que en un Evento le fueran robadas al asegurado de manera simultánea, dos o más Bolsas de Mano y/o Carteras, queda entendido que la compañía pagará al beneficiario, únicamente la Suma Asegurada por Evento indicada en la carátula de la póliza y/o certificado por el Robo de todas y cada una de las Bolsas de Mano y/o Carteras cubiertas.

2.3. Robo de Documentos

En caso de producirse un robo de documentos, esta cobertura otorga el reembolso de los siguientes gastos:

Los que se originen por el reemplazo de documentos personales, tales como: Pasaporte, Licencia de Conducir, cedula profesional, Títulos escolares, etc.; o

Aquellos que se eroguen por reposición de tarjetas de crédito/débito robadas.

3. CONDICIONES APLICABLES PARA TODAS LAS COBERTURAS

- 3.1.** Queda entendido por el contratante y por el asegurado, que las presentes coberturas son independientes entre sí, por lo que en caso de proceder el pago por la totalidad de la suma asegurada señalada en la carátula de la póliza y/o certificado para una de ellas, en uno o más eventos cubiertos, dicha cobertura se cancelará, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente contrato de seguro.

- 3.2.** Asimismo, la compañía pagará al beneficiario hasta por la suma asegurada señalada en la carátula de la póliza y/o certificado, cuando los bienes cubiertos, sean propiedad del asegurado o propiedad de terceros, en este último caso, siempre que los bienes



asegurados se encuentren bajo la custodia y responsabilidad del asegurado al momento de la realización del evento, sean objeto de un robo perpetrado por cualquier persona o personas que, haciendo uso de violencia del exterior al interior del inmueble descrito en la carátula de la póliza y/o certificado, dejen señales visibles de la violencia en el lugar por donde se penetró, o bien mientras dichos bienes se encuentren físicamente en poder del asegurado y éste se encuentre fuera de dicho inmueble (en tránsito), haya existido o no uso de violencia sobre el asegurado.

3.3. Deducible

La presente cláusula aplica únicamente cuando la misma haya sido expresamente pactada, según lo especificado en la carátula de la póliza y/o Certificado.

De la indemnización a pagar se deducirá el porcentaje de deducible que se establezca en la carátula de la póliza y/o Certificado.

3.4. Periodo de Espera

Para estas coberturas aplicará un Periodo de Espera, de acuerdo a lo especificado en la carátula de la Póliza y/o Certificado correspondiente.

3.5. Periodo de Carencia

Para estas coberturas aplica un período de carencia, el cual se indica en la carátula de la póliza y/o certificado, y será contado a partir de la fecha de inicio de vigencia del seguro respecto de cada asegurado.

3.6. Restricciones

Las coberturas operan hasta por el número de eventos señalado en la carátula de la póliza y/o certificado por asegurado y vigencia de la póliza.

Para las coberturas de Robo por Disposiciones en Efectivo, Robo de Mercancía Comprada con la Tarjeta de Crédito o Débito y Robo de Mercancía, en caso de ser contratadas, la Compañía se limita a cubrir hasta por un número de horas especificadas en la carátula de la póliza y/o certificado.

En caso de que en un evento le fueran robados al asegurado de manera simultánea, dos o más bienes cubiertos, queda entendido que la compañía pagará al asegurado, únicamente la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza y/o certificado por el robo de todos y cada uno de los bienes cubiertos.

4. EXCLUSIONES

Estas coberturas no cubren:

- a) El Daño Patrimonial causado al asegurado, en caso de que los bienes cubiertos sean portados por un tercero al momento de la ocurrencia del evento.**
- b) El Daño Patrimonial sufrido por personas distintas al asegurado o bienes distintos a los comprendidos en la definición de Bienes Cubiertos.**
- c) El Daño Patrimonial causado al asegurado, que provenga o sea una consecuencia de:**



- a) Abandono o extravío de los bienes cubiertos.
- b) Pérdidas o daños que resulten de robo o autorobo cometido por el asegurado, sus familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, apoderados, servidumbre, funcionarios, socios, empleados, o cualquier persona o personas por las cuales sea civilmente responsable;
- c) Fraude o abuso de confianza cometido por funcionarios, socios, empleados, apoderados, servidumbre, familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, o cualquier persona o personas que civilmente dependan del asegurado, ya sea que actúen por sí solos o de acuerdo con otras personas;
- d) Cualquier delito en el que participen directamente el asegurado o alguno de sus funcionarios, socios, empleados, apoderados, servidumbre, familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado o cualquier persona o personas que civilmente dependan del asegurado, del cual les haya derivado o no un beneficio;
- e) Robo ocurrido en lugares en, o en situación de, o afectados directamente por: riña, guerra, sea ésta declarada o no, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, insurrección, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo o mientras el asegurado se encuentre en servicio militar; y
- f) Robo causado por saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico, sísmico o cualquier otro fenómeno de la naturaleza, que propicie la comisión de actos en perjuicio del asegurado.
- g) Robo de accesorios o los consumibles de los bienes cubiertos, en su caso.

EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES ANTERIORES, PARA LA COBERTURA DE ROBO DE BOLSA DE MANO O CARTERA TAMBIÉN APLICA LA SIGUIENTE.

- a) Los objetos personales guardados o transportados tanto en la Bolsa de Mano como en la Cartera.

5. DOCUMENTOS PARA COMPROBAR EL EVENTO

Para hacer efectivo el pago de la indemnización, se deberán presentar a la compañía los siguientes documentos:

- A. Original (para cotejo) y copia de alguna identificación oficial del asegurado. en caso de

que éste sea extranjero, copia del documento que acredite su legal estancia en el país.

B. Formato de reclamación.

C. Copia certificada del acta de denuncia presentada ante el Ministerio Público que acredite la ocurrencia del Evento.

La compañía se reserva el derecho de solicitar la información y documentos relacionados con el Evento y/o realizar la investigación que considere pertinente para determinar las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, con el objeto de determinar si es procedente el pago de la indemnización. En tal virtud, derivado del análisis que se realice, la Compañía podrá solicitar documentación adicional a la indicada, de conformidad con el Artículo 69 de la Ley.

6. CLAUSULAS GENERALES

6.1 Rectificaciones y Modificaciones.

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. (Artículo 25 de la Ley). Este derecho se hace extensivo al contratante.

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

6.2 Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente Contrato deberá hacerse a la COMPAÑÍA por escrito precisamente en su domicilio, indicado en la carátula de la Póliza y/o Certificado.

En todos los casos en los que el domicilio de las oficinas de la compañía llegare a ser diferente al indicado en la carátula de la póliza y/o certificado, ésta deberá comunicarlo al contratante y/o al asegurado para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la compañía y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que deban hacerse al contratante y/o al asegurado o a sus respectivos causahabientes tendrán validez si se hacen en el último domicilio que la compañía conozca de éstos.

6.3 Normas para la Contratación de la Póliza

El contratante está obligado a declarar de acuerdo con la solicitud de seguro, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la contratación de la póliza.

Cualquier omisión o inexacta declaración de los hechos mencionados en el párrafo anterior, facultará a la compañía para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no haya influido en la realización del evento (Artículos 8 y 47 de la Ley). La compañía comunicará en forma fehaciente al contratante la rescisión de la póliza, dentro de los 30



(treinta) días siguientes a la fecha en que la compañía conozca la omisión o inexacta declaración.

Las partes contratantes se someten a lo expresamente acordado en la presente Póliza y a las disposiciones contenidas en la Ley.

6.4 Subrogación.

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

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

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el asegurado y la compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

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

6.5 Otros Seguros.

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

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.

En caso de reclamación, si los bienes cubiertos estuviesen amparados en todo o en parte por otros contratos de seguro, las reclamaciones pagaderas en total por todas las pólizas de seguro que tenga el asegurado no excederán el daño patrimonial incurrido.

6.6 Vigencia del contrato.

Este Contrato de Seguro iniciará su vigencia a partir de las 12:00 horas de la Fecha de Inicio de Vigencia especificada en la carátula de la póliza y terminará su vigencia a las 12: horas de la fecha estipulada en la carátula de la póliza.

6.7 Terminación Anticipada del Contrato

El contratante y/o asegurado podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a la compañía, la cual tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo durante el cual estuvo en vigor la póliza, devolviendo en su caso, la prima no devengada menos los gastos de adquisición.

La compañía podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, mediante notificación por escrito al contratante y/o asegurado en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución de la prima no devengada menos los gastos de adquisición a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se



tendrá por no hecha. La terminación surtirá efectos a los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al contratante y/o asegurado.

6.8 Terminación de la Cobertura

Esta Póliza terminará en la siguiente fecha:

a) Aquella en la que el período de gracia concedido, según lo establece la cláusula correspondiente, termina sin que el contratante y/o asegurado haya efectuado el pago de la prima.

6.9 Renovación Automática

La Póliza será renovada automáticamente por períodos de igual duración al originalmente contratado, si dentro de los últimos treinta (30) días naturales de vigencia del período, alguna de las partes no da aviso por escrito a la otra que es su voluntad no renovarlo.

En cada renovación se aplicarán las condiciones generales y primas vigentes al momento de la misma, registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

El pago de la prima acreditado con el recibo correspondiente, el estado de cuenta o el comprobante que refleje su cargo a la cuenta del contratante y/o asegurado, se tendrá como prueba suficiente de la voluntad de las partes para llevar a cabo la renovación.

6.10 Primas

La Prima vence en la Fecha de Inicio de Vigencia de la Póliza y/o Certificado. En el caso del pago fraccionado de la Prima, se entenderá que cada pago vence al comienzo y no al fin de cada nuevo período, y tienen el objeto de garantizar la cobertura, siempre y cuando sea pagado en el tiempo y forma establecidos en la carátula de la Póliza y/o Certificado.

La Prima deberá ser pagada en las oficinas de la compañía o en los establecimientos y bancos autorizados por la misma, que previamente hayan sido notificados por escrito al contratante y/o asegurado. La forma de pago de la prima podrá pactarse de manera mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual; aplicando, en su caso, la tasa de financiamiento que corresponda.

Para el caso de que el contratante y/o asegurado desee efectuar los pagos correspondientes a través de una tarjeta de débito o crédito, deberá autorizar a la compañía para que ésta efectúe los cargos respectivos, proporcionándole la información bancaria necesaria, así como el consentimiento expreso de su parte para tales propósitos. Si el pago de las primas se efectúa mediante cargo en tarjeta de débito o crédito, el estado de cuenta en donde aparezca dicho cargo hará prueba plena del pago. En caso de que dicho cargo no pueda realizarse por causas imputables al asegurado, el seguro cesará en sus efectos una vez transcurrido el período de gracia.

6.11 Periodo de Gracia

Si no hubiere sido pagada la Prima o la fracción pactada dentro del plazo que se señale, los efectos de la Póliza cesarán automáticamente a las cero horas del último día de este plazo.

Durante el período de gracia la póliza se mantendrá vigente; sin embargo, si el

asegurado sufriera durante el transcurso del mismo un evento pagadero bajo esta póliza, la compañía deducirá de las prestaciones a su cargo las primas vencidas no pagadas.

6.12 Aviso del Evento

Tan pronto como el asegurado tenga conocimiento de la realización del evento y del derecho constituido a su favor, deberá ponerlo en conocimiento de la compañía, para lo cual gozará de un plazo de hasta 5 (cinco) días, salvo caso fortuito o fuerza mayor debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el asegurado no cumpla con el aviso en el plazo señalado, la compañía podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiere dado oportunamente.

6.13 Comprobación del Evento

La compañía tendrá el derecho de exigir al asegurado toda clase de información sobre los hechos relacionados con el evento y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Por lo que el asegurado debe proporcionar a la compañía, toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación del evento.

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

6.14 Indemnización

Las obligaciones de la compañía que resulten a consecuencia de una reclamación procedente de pago de indemnización conforme a este contrato, serán cubiertas por la compañía, según las condiciones, los límites y deducibles especificados en la carátula de la póliza y/o certificado, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la compañía haya recibido los informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del evento, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

6.15 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, 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 de Fianzas, durante el lapso de mora.

Artículo 276.- Si la empresa de seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro al hacerse exigibles legalmente, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

I.- Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en unidades de inversión, al valor de éstas en la fecha de su exigibilidad legal y su pago se hará en moneda nacional al valor que las unidades de inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo. Además, la empresa de seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en unidades de inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en

unidades de inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

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

III .- En caso de que no se publiquen las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este Artículo, el mismo se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;

IV.- En todos los casos, los intereses moratorios se generarán por día, desde aquel en que se haga exigible legalmente la obligación principal y hasta el día inmediato anterior a aquél en que se efectúe el pago. Para su cálculo, las tasas de referencia deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

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

VI.- Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la ley para la exigibilidad de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento. una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la empresa de seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

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

VIII.- Si la empresa de seguros, dentro de los plazos y términos legales, no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas le impondrá una multa de mil a diez mil días de salario, y en caso de reincidencia se le revocará la autorización correspondiente.”

6.16 Pérdida de derecho a indemnización

Las obligaciones de la compañía quedarán extinguidas en los siguientes casos:

1. Si hubiere en el evento culpa grave, dolo o mala fe del asegurado.
2. Si el asegurado o sus representantes omiten el aviso del evento con la intención de

impedir que se comprueben las circunstancias de su realización.

3. Si el asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, no le remitan en tiempo la documentación que la compañía solicite sobre los hechos relacionados con el evento.

6.17 Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato prescribirán en 2 (dos) años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del Artículo 81 de la Ley, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el Artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la compañía.

6.18 Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la COMPAÑÍA o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de 2 (dos) años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la compañía 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 las delegaciones de dicha Comisión. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

6.19 Comisiones o compensaciones.

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 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

6.20 Administración de la póliza

La compañía y el contratante en este acto acuerdan que para efectos de facilitar y eficientar el proceso de administración y gestión de la póliza, la administración de la misma será responsabilidad del contratante, por lo que éste se obliga a recabar toda la información necesaria y suficiente para identificar al asegurado, debiendo formarle un expediente, y a proporcionar a la compañía toda la información que le solicite, a efecto de que cumpla en tiempo y forma con lo establecido en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la demás legislación y

normatividad aplicable y cualquier requerimiento de alguna autoridad.

6.21 Moneda

Todos los pagos relativos a este contrato, ya sea por parte del contratante y/o asegurado o de la compañía, se efectuarán en moneda nacional, conforme a la Ley Monetaria vigente en la época en que se efectúen.

En caso de que el Asegurado haya realizado pagos en moneda extranjera, la Compañía los reembolsará en el equivalente en moneda nacional conforme al tipo de cambio para solventar obligaciones en moneda extranjera dentro de los Estados Unidos Mexicanos, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en la fecha en que se efectuó el pago.

6.22 Territorialidad

La cobertura amparada en esta Póliza podrá aplicarse en caso de Eventos ocurridos dentro y fuera del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, según se pacte y se especifique en la carátula de la póliza y certificado.

6.23 Obligaciones del contratante

El Contratante está obligado a hacer del conocimiento del asegurado, por el medio que considere más conveniente, la existencia del seguro a su favor, la cobertura y la suma asegurada correspondiente.

6.24 Obligaciones de la Compañía

El asegurado, en cualquier momento, podrá solicitar a la compañía la póliza y/o certificado correspondiente, la cual estará obligada a entregarlo.

6.25 Entrega de la Documentación Contractual

En caso de que este seguro se haya contratado a través de vía telefónica, internet u otros medios electrónicos y cuyo cobro de prima se realice con cargo a una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, la compañía está obligada a entregar al asegurado y/o contratante de la póliza y/o certificado los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera personal al momento de contratar el seguro, en cuyo caso el asegurado y/o contratante firmará el acuse de recibo correspondiente;
2. Envío a domicilio por los medios que la compañía utilice para el efecto, debiéndose recabar la confirmación del envío de los mismos;
3. A través del correo electrónico del asegurado y/o contratante, en cuyo caso deberán proporcionar a la compañía la dirección del correo electrónico al que debe enviar la documentación respectiva.

La compañía dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en el numeral 1, y en los casos de los numerales 2 y 3, resguardará constancia de que uso los medios señalados para la entrega de los documentos.

Si el asegurado o contratante no recibe, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace mención la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la compañía, comunicándose al teléfono _____ en el Distrito Federal, o al 01 800 522 0976 para el resto de la República; para que a elección del asegurado y/o contratante, la compañía le haga llegar la documentación en donde consten

los derechos y obligaciones del seguro, a través de correo certificado o correo electrónico.

Para cancelar la presente póliza o solicitar que la misma no se renueve, el asegurado y/o contratante, deberá comunicarse al teléfono en el Distrito Federal, o al 01 800 522 0976 para el resto de la República. La compañía emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la póliza no será renovada, o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio.

“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 7 de julio de 2014, con el número CNSF-S0105-0290-2014 y modificadas con el Registro Especial RESP-S0105-0068-2015 de fecha 25 de marzo de 2015”

Aviso de Privacidad

Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V. y/o Cardif México Seguros Generales, S.A. de C.V. y/o Cardif Servicios, S.A. de C.V., sociedades debidamente constituidas de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, ubicadas en Avenida Paseo de las Palmas 425, piso 5, colonia Lomas de Chapultepec, C.P. 11000 en México, Distrito Federal, conjuntamente con sus sociedades controladoras, subsidiarias, filiales, sociedades bajo el control común o sociedades pertenecientes al mismo grupo (en lo sucesivo y conjuntamente denominadas "Cardif"), ponen a su disposición el presente Aviso de Privacidad, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la "Ley").

Le damos a conocer, de manera enunciativa, más no limitativa, algunos de los datos personales que podemos recabar, almacenar y/o utilizar de forma alguna, con la finalidad de llevar a cabo las operaciones inherentes a nuestro negocio, así como cualquier actividad derivada de la relación jurídica existente o que llegare a existir entre usted y Cardif: (1) datos de identificación, tales como nombre completo, domicilio particular, fecha de nacimiento, nacionalidad, ocupación o profesión, registro federal de contribuyentes, teléfono(s) y correo electrónico; (2) datos personales sensibles en términos de la Ley, tales como datos sobre su estado de salud pasado, presente o futuro, origen racial o étnico, datos sobre enfermedades congénitas o crónicas y condiciones y causales del siniestro; (3) datos financieros y patrimoniales, tales como número de tarjeta de crédito y/o débito, condiciones y línea de crédito, ingresos y salario; entre otros.

Las finalidades de obtener sus datos personales son: (1) evaluación del riesgo propuesto; (2) cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación jurídica existente o que llegare a existir entre usted y Cardif; (3) cumplimiento de las obligaciones legales que le derivan a Cardif, así como de las políticas y procedimientos internos; (4) identificación; (5) operación, gestión y administración de los productos y servicios que usted tiene contratados o que llegare a contratar con Cardif; (6) atención de cualquier consulta, duda, aclaración o queja; (7) otorgamiento de beneficios adicionales relacionados con los productos de Cardif, tales como servicios de asistencia y tarjetas de descuento; y (8) cualquier otro fin similar o análogo a los antes mencionados.

Limitación del uso y divulgación de los datos personales: Le informamos que sus datos personales, serán salvaguardados en todo momento bajo los más altos estándares de seguridad, garantizando en todo momento la más estricta confidencialidad y privacidad de los mismos, de conformidad con las políticas y procedimientos que Cardif tenga implementados al respecto, apegándonos en todo momento a lo establecido por la Ley. Le hacemos extensivo que Cardif no venderá, alquilará o enajenará de forma alguna sus datos personales ni los compartirá, transmitirá o transferirá de forma alguna, para fines de comercialización de bienes y servicios.

Podremos transferir sus datos personales a terceros nacionales o extranjeros, en la medida en que la transferencia sea necesaria para dar cumplimiento a las finalidades previamente mencionadas. Asimismo, le informamos que dichos terceros, asumen las mismas obligaciones y responsabilidades asumidas por Cardif, en términos de este Aviso de Privacidad.

A partir del 6 de enero de 2012, usted podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales. La solicitud que presente deberá apegarse en todo momento a los requisitos señalados por el Artículo 29 de la Ley, así como a su respectivo Reglamento y a los procedimientos internos de Cardif, mismos que haremos extensivos a usted al momento de ingresar su solicitud, o que podrá consultar en cualquier momento en www.cardif.com.mx

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como para limitar

el uso y divulgación de sus datos personales, usted tendrá las siguientes opciones: (1) acudir directamente al domicilio de Cardif ya señalado; y/o (2) hacernos llegar su solicitud vía correo electrónico a la siguiente dirección sac_mx@cardif.com.mx; y/o (3) contactarnos vía telefónica al número 01 800 522 0981.

En el momento en el que usted reciba el presente Aviso de Privacidad y no se manifieste en contrario, consiente que Cardif obtenga, use, divulgue y/o almacene sus datos personales, por cualquier medio. Asimismo acepta que el uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de sus datos personales, de conformidad con las finalidades antes mencionadas. Lo anterior, ya sea que sus datos personales hubieren sido proporcionados o llegaren a ser proporcionados directamente por usted o a través de agentes, promotores comisionistas, socios comerciales, prestadores de servicios o cualquier otro tercero, hayan sido éstos obtenidos por cualquier medio, ya sea electrónico, óptico, sonoro, audiovisual, o a través de cualquier otra tecnología o medio con el que Cardif llegue a contar. En caso de que usted nos llegare a proporcionar datos personales de terceros, usted se obliga en este acto a informar a dichos terceros a cerca de: (1) los datos proporcionados; (2) los fines para los cuales proporcionó los mencionados datos; y (3) los términos y condiciones de este Aviso de Privacidad, así como los lugares en los que se encuentra disponible.

Cardif se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento este Aviso de Privacidad, por lo que recomendamos monitorearlo regularmente. En caso de que existiere algún cambio, lo haremos extensivo para usted por medio de: (1) una publicación visible en nuestro portal de internet; y/o (2) un aviso en un periódico de circulación nacional; y/o (3) por cualquier otro medio que a discreción de Cardif se considere como idóneo.

Allianz Global Assistance México

ASISTENCIA BANCO DEL BAJÍO

Condiciones
Generales



Global Assistance

Allianz 

How can we help?

Contenido

- CONDICIONES GENERALES..... 2**
- ASISTENCIA BANCO DEL BAJÍO..... 2**
- 1. Orientación médica telefónica 3**
- 2. Envío de médico general a domicilio..... 3**
- 3. Asistencia legal telefónica 4**
- 4. Protección a Tarjeta de débito y/o Tarjeta de crédito 4**
- 5. Asistencia Hogar 4**
- 6. Ambulancia 5**
- 7. Orientación telefónica veterinaria 5**
- 8. Transmisión de mensajes urgentes..... 5**
- Exclusiones Generales 5**

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA BANCO DEL BAJÍO

Usuario: Titular + Cónyuge + Hijo (3) menores de 25 años, quienes en su conjunto se referirán como Familia para efectos del presente programa.

Cobertura	Beneficio	Evento	Limite en MXN
Orientación Médica telefónica	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la orientación médica telefónica sobre problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica.</p> <p>¿Qué cubre? El costo de la llamada telefónica a través de la cual por el Equipo Médico de Allianz Global Assistance le aconsejará y asistirá de forma gratuita al Usuario sobre cuáles son las medidas que se deben tomar para atender los problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica señaladas por Usuario. No se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos.</p>	Ilimitada	Ilimitada
Envío de médico general a domicilio	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la visita de un médico general por causa de una enfermedad presente que le impidan moverse de su ubicación (Ej. síntomas como fiebre, dolores en el cuerpo, lesiones por afección a la enfermedad, trastornos por afección a la enfermedad entre otros).</p> <p>¿Qué cubre? Este servicio cubre el costo del envío y la consulta de un médico general al domicilio del Usuario hasta el límite indicado en el plan de asistencias. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año con cobertura en cualquier estado de la República Mexicana.</p>	1 evento por año por familia (no así por cada integrante de la Familia)	Incluye 1 evento al año por Familia hasta por \$600.00 MXN
Asistencia Legal Telefónica	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la orientación legal telefónica, en caso de robo.</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se le orientará de cómo proceder para realizar la denuncia de robo, a que instancias gubernamentales deberá acudir (policía, agencia de Ministerio Público) según lo amerite cada caso, los documentos necesarios con los que deberá contar para levantar la denuncia de robo ante la autoridad competente, directorio y números de teléfono correspondientes de cada dependencia/agencia de Ministerio Público. No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.</p>	Ilimitada	Ilimitada
Protección Tarjeta de débito y/o Tarjeta de Crédito	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Titular sea víctima de robo o asalto, se le brindará la información necesaria requerida por las instituciones o compañías emisoras para el bloqueo de las tarjetas de crédito, débito o comerciales.</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se le orientará de cómo proceder para realizar el bloqueo de las tarjetas de crédito, débito o comerciales. No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.</p>	Ilimitada	Ilimitada

Asistencia Hogar	Gestión de Envío de: Plomero, Cerrajero, Electricista, Vidriero: Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de Allianz Global Assistance para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar.	Ilimitada	Ilimitada (Costo lo absorbe el cliente)
	Gestión de Envío de: Albañil Cuando así lo requiera el Usuario podrá comunicarse con el equipo de Allianz Global Assistance para que le ayuden a gestionar un servicio por Asistencia Hogar.	Ilimitada	Ilimitada (Costo lo absorbe el cliente)
	Referencia telefónica de compañía de fletes y Mudanzas.	Ilimitada	Ilimitada
Envío de Ambulancia	<p>¿Cuándo aplica? En caso de accidente o enfermedad grave que pongan en peligro la vida del Usuario se gestionará su traslado al centro hospitalario más cercano.</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se gestionará el envío de una ambulancia terrestre para el traslado del Usuario al centro hospitalario público o privado más cercano y/o adecuado requerido. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.</p> <p>EL COSTO de la ambulancia lo absorbe el usuario</p>	Ilimitada	Ilimitada (Costo lo absorbe el Usuario).
Orientación telefónica veterinaria	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el Usuario solicite la orientación veterinaria a consecuencia de dudas acerca de la atención y salud de sus mascotas, (solo gatos y perros).</p> <p>¿Qué cubre? Por medio de una llamada telefónica se le aconsejará y asistirá de forma gratuita al Usuario información sobre cuidados generales de los animales de compañía (gatos y perros); orientación sobre medidas que se deben tomar para problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias presentados por las mascotas. No se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos.</p>	Ilimitada	Ilimitada
Transmisión de mensajes urgentes	<p>¿Cuándo aplica? Cuando el usuario requiera transmitir un mensaje urgente podrá comunicarse con Allianz Global Assistance para brindarle el servicio.</p> <p>¿Qué cubre? Allianz Global Assistance se encargará de transmitir los mensajes urgentes que desee el beneficiario en caso de emergencia.</p>	Ilimitada	Ilimitada

1. Orientación médica telefónica

Cuando el Usuario solicite la orientación médica telefónica, no considerada como emergencia médica, el equipo de Allianz Global Assistance le orientará y asistirá al Usuario sobre cuáles son las medidas que se deben tomar, sobre problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias. Bajo ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos. Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

2. Envío de médico general a domicilio

Cuando el Usuario solicite el envío de un médico a domicilio por causa de una enfermedad presente que le impidan moverse de su ubicación (Ej. síntomas como fiebre, dolores en el cuerpo, lesiones por afección a la enfermedad, trastornos por afección a la enfermedad entre otros) el equipo de Allianz Global Assistance brindará al Usuario. Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de médicos de Allianz Global Assistance. Este servicio está limitado a 1 evento al año por Familia (no así por cada integrante de la Familia), hasta por \$600.00 (seiscientos pesos 00/100 M.N.), pagando el Usuario el excedente directamente a quien preste el servicio. Esta asistencia se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

3. Asistencia legal telefónica

Cuando el Usuario solicite la orientación legal telefónica, en caso de robo, por medio de una llamada telefónica se le orientará de cómo proceder para realizar la denuncia de robo, a que instancias gubernamentales deberá acudir (policía, agencia de Ministerio Público) según lo amerite cada caso, los documentos necesarios con los que deberá contar para levantar la denuncia de robo ante la autoridad competente, directorio y números de teléfono correspondientes de cada dependencia / agencia de Ministerio Público.

No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

4. Protección a Tarjeta de débito y/o Tarjeta de crédito

Cuando el Titular solicite la orientación legal telefónica en caso de robo, asalto o extravío de tarjetas de crédito o débito, se le brindará la información necesaria requerida por las instituciones o compañías emisoras para el bloqueo de las tarjetas de crédito, débito o comerciales.

No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

5. Asistencia Hogar

Los siguientes servicios se gestionaran con pago directo al proveedor a cargo del Usuario aplicando para casa-habitación, y se proporcionarán a Nivel Nacional en los tiempos y horarios establecidos por cada proveedor con los que Allianz Global Assistance tiene convenio.

- **Plomería**

Cuando el Usuario solicite un servicio de Plomería en tuberías fijas rotas o con fugas que ocasionen daños a sus bienes; así como el destapado de lavabos, fregaderos y tarjas.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, para reparaciones de urgencia dentro de la vivienda, por Derrames de agua / Plomería.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores Allianz Global Assistance.

- **Cerrajería**

Cuando el Usuario solicite un servicio por Descomposturas de Cerraduras / Cerrajería debido a que haya quedado inservible por descompostura o accidente una chapa.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, por Descomposturas de Cerraduras / Cerrajería.

No se hará apertura de cerraduras eléctricas o con sistemas de seguridad.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores de Allianz Global Assistance.

- **Electricidad**

Cuando el Usuario solicite un servicio de Electricidad en caso de falta de energía eléctrica en la vivienda.

El servicio incluye:

Atención por técnicos especializados, por Cortos Circuitos/ Electricidad hasta el límite indicado en su plan de asistencias.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores de Allianz Global Assistance.

- **Cristales**

Cuando el Usuario solicite un servicio por rotura de cristales exteriores a causa de un accidente fortuito.

El servicio incluye: Atención por los técnicos especializados, por Cristales exteriores.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores Allianz Global Assistance.

- **Albañilería**

Cuando el Usuario solicite un servicio del Albañilería por desperfectos a causa de un accidente fortuito.

El servicio incluye: Atención por los técnicos especializados, reparaciones de urgencia dentro de la vivienda hasta él.

Los Usuarios del servicio deberán demostrar ser los propietarios de la vivienda en la que se hará la reparación.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de proveedores Allianz Global Assistance.

- **Referencias telefónicas de fletes y mudanzas.**

Cuando el Usuario requiera referencias de fletes y mudanzas, se pondrá en contacto con el equipo de Allianz Global Assistance y éste le proporcionará las referencias de su red de proveedores a nivel nacional. Todos los costos derivados de esta cobertura serán cubiertos por el usuario directamente al proveedor. La llamada telefónica a través del cual el equipo de Allianz Global Assistance le brindará la referencia se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional y el servicio directo estará sujeto a disponibilidad y horarios de la red de proveedores para fletes y mudanzas.

6. Ambulancia

Cuando el Usuario solicite el envío de una ambulancia terrestre (urgencia) a causa de un accidente o enfermedad grave que pongan en peligro su vida, el equipo de Allianz Global Assistance gestionará, evaluará y determinará si el envío de la ambulancia es necesaria.

Este beneficio no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

La solicitud de esta asistencia es ilimitada, el costo lo absorbe el Usuario directamente al proveedor del servicio y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

7. Orientación telefónica veterinaria

Cuando el Usuario solicite la orientación veterinaria a consecuencia de dudas acerca de la atención y salud de sus mascotas, (solo gatos y perros), el equipo de Allianz Global Assistance le orientará y asistirá de forma gratuita al Usuario sobre cuidados generales de los animales de compañía (gatos y perros); orientación sobre medidas que se deben tomar para problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias presentados por las mascotas.

Bajo ninguna circunstancia se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

8. Transmisión de mensajes urgentes

Cuando el Usuario solicite la transmisión de mensajes urgentes derivados de una situación de emergencia, esto será por medio telefónico a la persona a contactar que indique el Usuario. En caso de no encontrar a la persona en cuestión, se volverán a realizar intentos adicionales y el equipo de Allianz Global Assistance se comunicará con el Usuario indicando si ya fue transmitido el mensaje urgente a la persona que se le indicó.

Esta asistencia es ilimitada y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a Nivel Nacional.

Exclusiones Generales

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, las siguientes:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Allianz Global Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Allianz Global Assistance será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - a) Huelgas, guerra, invasión 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.
 - b) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
 - c) Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
 - d) Cualquier percance intencional.
- Exclusión para la asistencia de Asistencia Hogar:
 - a) No aplica el caso de que la casa habitación sea rentada por los usuarios. No aplicará la asistencia hogar para casos en donde el inmueble sea un local, bodega, oficina, comercio u otro giro diferente a casa habitación.
 - b) Quedan excluidas de la cobertura de asistencia vivienda; La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves (grifos), puertas u otras instalaciones fijas de agua, así como los gastos y mano de obra por trabajos de albañilería necesarios para efectuar la reparación. Daños por filtración o humedad, aun cuando éstos sean consecuencia de la rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua. La reposición de Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
 - c) Los gastos generados por la compra de cualquier clase de espejos, vidrios vencidos, vidrios blindados, puertas automáticas, audio aislantes o térmicos, y los daños que hayan sido a consecuencia de actos de terrorismo, motín, arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales del edificio o local mencionado en el certificado.
 - d) El restablecimiento de energía cuando los cortes de la misma hayan sido producidos por las compañías eléctricas. La reparación de instrumentos y artefactos que funcionen por suministro eléctrico, la reposición de elementos propios de la iluminación, como lámparas, focos, bombillas o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas, así como las situaciones que deriven de deficiencias en la instalación eléctrica general del edificio o local.
 - e) La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común, en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas malacates y la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros. Así como, la apertura de chapas de seguridad, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna, chapas para cualquier tipo de vehículo.