



**CONDICIONES GENERALES
CYBER**

Seguros Afirme S.A. de C.V., Afirme Grupo
Financiero

No. Registro: PPAQ-S0094-0053-2020/CONDUSEF-004607-03

ÍNDICE

Definiciones	3
Cobertura Cibertextorsión (Cobertura Básica)	5
Exclusiones	5
Difamación (Cobertura de contratación adicional)	6
Exclusiones	7
Asistencia Cyber	8
A. Protección de Datos Personales (Robo de Identidad)	9
- Orientación legal telefónica	9
- Representación legal	9
- Defensa jurídica	9
- Reembolso sobre gastos de Transporte (en caso de robo de identidad)	9
B. Asistencia PC Online Telefónica	11
C. Asistencia Cuidado Kids Parental	12
D. Monitoreo Red Doméstica	13
E. Asistencia Educativa	14
Condiciones aplicables a toda la Póliza	14
Cláusula 1ª.- Límite Máximo de Responsabilidad o Suma Asegurada	14
Cláusula 2ª.- Deducibles	15
Cláusula 3ª.- Límite Territorial	15
Cláusula 4ª.- Otros Seguros	15
Cláusula 5ª.- Agravación del Riesgo	15
Cláusula 6ª.- Procedimientos en caso de Pérdida	15
Cláusula 7ª.- Fraude, Dolo o Mala Fe	16
Cláusula Generales	17
Cláusula 1ª.- Primas	17
Cláusula 2ª.- Pérdida de derecho a ser Indemnizado	17
Cláusula 3ª.- Rehabilitación	17
Cláusula 4ª.- Lugar de pago de Indemnización	18
Cláusula 5ª.- Competencia	18
Cláusula 6ª.- Comunicaciones	18
Cláusula 7ª.- Terminación anticipada del Contrato	18
Cláusula 8ª.- Moneda	19
Cláusula 9ª.- Prescripción	19
Cláusula 10ª.- Interés Moratorio	19
Cláusula 11ª.- Principio y Terminación de Vigencia	19
Cláusula 12ª.- Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro	20
Cláusula 13ª.- Entrega de Documentación Contractual	20
Cláusula 14ª.- Intermediarios de Seguro	20
Cláusula 15ª.- Operaciones y servicios por medios electrónicos	21
Artículos Mencionados en las Condiciones	22

SEGUROS AFIRME, S.A. DE C.V., AFIRME GRUPO FINANCIERO, que en lo sucesivo se denominará la Institución durante la Vigencia de esta Póliza asegura de conformidad con las siguientes cláusulas:

DEFINICIONES

Las siguientes definiciones serán aplicables al presente contrato donde quiera que aparezcan.

Acto Culposos de Contenido Electrónico: Daño a la reputación o carácter de cualquier persona u organización, difamación, injuria, calumnia, menosprecio de un producto, causa de estrés emocional, angustia mental y falsedad injuriosa.

Acto Malicioso de Cómputo: Cualquier acto deshonesto cometido contra su Sistema de Cómputo que consista en introducir, alterar o destruir sus Datos, sin involucrar un daño físico o su Sistema de Cómputo, equipo de telecomunicaciones o infraestructura.

Asegurado: Persona a quien corresponden los derechos derivados del contrato de seguro, declarada en la Póliza y quien tendrá el derecho al beneficio de cada cobertura en caso de siniestro.

Ciberextorsión: Hacer uso de la violencia o de la intimidación a través de los medios informáticos, con el objetivo de que la víctima realice un pago o compensación económica.

En este sentido, se considera como ciberextorsión a la amenaza de vulnerar el Sistema de Seguridad Informático para:

- Alterar, destruir, dañar, eliminar o corromper cualquier Registro de Datos;
- Obstruir el acceso a los Sistemas Informáticos o a algún Registro de Datos, incluyendo un Ataque de Denegación de Servicio o la codificación y/o encriptación de un Registro de Datos; con la retención de la clave de descodificación de dicho Registro de Datos;
- Obtener una copia no autorizada de un Registro de Datos o perpetrar el Sistema Informático a través de un acceso externo;
- Introducir Códigos Maliciosos en un Sistema Informático o diseminar aquellos desde los Sistemas Informáticos del Asegurado, a Sistemas Informáticos de Terceros.
- También será considerada ciberextorsión, cualquier amenaza respecto a la posible divulgación de un Registro de Datos, de Información Relativa a Personas Físicas Identificables o de Información Corporativa de Terceros, a menos que el Pago por Extorsión sea recibido de la, o por cuenta del Asegurado, y que sea debidamente corroborada por el Asegurado.

Contratante: Persona física o moral que paga la Prima de la Póliza del seguro y que generalmente coincide con la persona del Asegurado.

Carátula: Portada de la Póliza donde se especifican, entre otros, los siguientes datos: del Asegurado, Contratante, las coberturas, las sumas aseguradas, Deducibles, monto de las Primas a pagar y el tiempo por las que está protegido.

Código Malicioso: Cualquier programa informático, código o guion, secuencia de instrucciones o similar, diseñado intencionadamente para insertarse, esparcirse, dañar, ocasionar el funcionamiento incorrecto, o generar vulneraciones de seguridad en sistemas informáticos, ordenadores.

Contenido Electrónico: Información Electrónica distribuida en internet, incluyendo sitios web.

Institución: Seguros Afirme, S.A. de C.V., Afirme Grupo Financiero.

Límite Máximo de Responsabilidad: Responsabilidad Máxima de la Institución para cada una de las coberturas amparadas en la Póliza, la cual determina el máximo que pagará la Institución por una pérdida cubierta contemplada en una cobertura en particular.

Póliza: Documento que contiene las Condiciones Generales y las particulares que identifican el riesgo, así como los términos y condiciones en que cada una de las partes se obliga mediante el contrato de seguro.

Pérdida por Extorsiones Cibernéticas: Cualquier Pago por Extorsión que se haya realizado bajo coacción por, o a nombre y por cuenta del Asegurado con la previa autorización otorgada por la Compañía, para prevenir o finalizar una amenaza de Extorsión.

Perpetrado: Cometer un delito.

Prescripción: Pérdida de un derecho por el sólo transcurso del tiempo.

Prima: Precio del seguro, en cuyo recibo se incluyen los impuestos y recargos repercutibles al Asegurado.

Siniestro: Ocurrencia o realización de los riesgos cubiertos por la Póliza.

Suma Asegurada: Cantidad que representa el límite máximo de la Indemnización a satisfacer por la Institución en cada cobertura en caso de Siniestro, de acuerdo con las condiciones de la Póliza. Dicha cantidad no es prueba de la existencia ni del valor de los bienes.

Tercero: Cualquier persona que resulte dañada a consecuencia de los riesgos previstos en el presente contrato a quien se considerará como beneficiario del seguro desde el momento del siniestro.

Usuario: Es la persona titular de la Póliza, quien gozará de toso los Servicios de Asistencia que se ofrecen y especifican en el condicionado de este documento.

CYBER

COBERTURA CIBEREXTORSIÓN (COBERTURA BÁSICA)

La Institución indemnizará al Asegurado, cuando éste último presente pérdidas económicas como consecuencia de Ciberextorsión realizada por primera vez en contra el Asegurado, durante la vigencia de la Póliza, por una persona distinta a los miembros de su familia, empleados, administradores, directivos, funcionarios, socios, contratistas, accionistas, o cualquier otra persona en colusión con cualesquiera de los anteriores. Esta cobertura incluye la amenaza de eliminar, alterar o publicar Contenidos Electrónicos.

En la presente Cobertura se ampara hasta el sublímite indicado en la Carátula de la Póliza y aplica el deducible indicado en dicha Póliza.

EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE CIBEREXTORSIÓN

En ningún caso la Institución será responsable por daños ni gastos a consecuencia de las siguientes reclamaciones:

- 1. Que se cometa o se permita cometer cualquier acción u omisión criminal, deliberadamente fraudulenta o deliberadamente deshonesta.**
- 2. Presentada o sostenida por el Asegurado, o en su nombre, por cualquier otra persona física o persona moral por la que el Asegurado es legalmente responsable.**
- 3. En la que se alegue, se base en, surja de, o se atribuya a cualesquiera honorarios, gastos o costos pagados a, o cobrados por el Asegurado.**
- 4. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuible a un Acto Culposos que ha sido cometido, o que se alegue que fue cometido antes del inicio del periodo contractual si, antes de la fecha de inicio de vigencia esta Póliza, el Asegurado o cualquier persona de la que sea legalmente responsable, supo o razonablemente pudo haber previsto que ese Acto Culposos había llevado o podría llevar a una reclamación.**
- 5. En la que se alegue, se base en, o sea atribuible a cualquier litigio, reclamación, demanda, arbitraje, procedimiento, investigación administrativa o regulatoria, anterior o pendiente, que se interponga al Asegurado y sobre el cual tuvo noticia, antes de la fecha de inicio de vigencia de la presente Póliza.**
- 6. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuida a cualquier falla, interrupción o corte del servicio de acceso al internet suministrado por un proveedor de servicio de internet que aloja su página web, a menos que tal infraestructura esté bajo su control operacional.**

DIFAMACIÓN (COBERTURA DE CONTRATACIÓN ADICIONAL)

La Institución se obliga a pagar al Asegurado los gastos que este último deba realizar a consecuencia de una reclamación proveniente de cualquier Acto Culposo directamente relacionado con Contenidos Electrónicos. La Institución realizará el pago que corresponda al Tercero sin condicionarlo al pago previo del deducible que aplica a dicha cobertura.

El presente Beneficio estará limitado a la Suma Asegurada indicada en la Carátula de la Póliza.

Se considera como reclamación cualquier demanda, proceso administrativo o judicial ante una autoridad gubernamental que se inicie con la notificación de una queja o solicitud similar, en la que cual se alegue la realización de un Acto Culposo directamente relacionado con Contenidos Electrónicos en el que pueda razonablemente esperarse que dé lugar a una indemnización a un Tercero a cargo del Asegurado.

EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA ADICIONAL DE DIFAMACIÓN

En ningún caso la Institución será responsable por daños ni gastos a consecuencia de las siguientes reclamaciones:

- 1. Causada por, que surja de, o de cualquier forma se encuentre conectada con su conducta, o la de cualquier persona por la cual el Asegurado sea legalmente responsable, la cual involucre:**
 - a) Que se cometa o se permita que se cometa cualquier falta a los deberes o violación de cualquier ley, con intención o conocimiento.**
 - b) Que se cometa o se permita cometer cualquier acción u omisión criminal, deliberadamente fraudulenta o deliberadamente deshonestas, o**
 - c) La obtención real o pretendida de cualquier ganancia personal, utilidad secreta o ventaja para el Asegurado a la cual no tiene derecho. Esta exclusión únicamente aplica cuando se ha establecido que ocurrió esa conducta en una sentencia definitiva o haya sido admitida por escrito.**
- 2. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuida a un daño corporal o daño material.**
- 3. Por incumplimiento de cualquier contrato, garantía, acuerdo o promesa, que sea expresa, implícita, real o interpretada, incluyendo las disposiciones sobre pago de daños o cualquier responsabilidad asumida por el Asegurado. Esta exclusión no aplicará a:**
 - a) Cualquier responsabilidad u obligación que el Asegurado habría tenido en ausencia de tal contrato, garantía, promesa o acuerdo; o**
 - b) Cualquier indemnización asumida por el Asegurado en un contrato escrito o acuerdo con su cliente con relación a cualquier reclamación de privacidad sufrida por el Asegurado y que resulte en la falla de preservar la confidencialidad o privacidad de datos personales de clientes de su cliente.**
- 4. Presentada o sostenida por el Asegurado, o en su nombre, por cualquier otra persona física o persona moral por la que el Asegurado es legalmente responsable.**

5. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuible a cualquier:

- a) Discriminación ilegal de cualquier tipo;**
- b) Humillación, acoso o conducta indebida basada en, que surja de o que relaciones con discriminación;**
- c) Prácticas laborales indebidas.**

6. En la que se alegue, se base en, surja de, o se atribuya a cualesquiera honorarios, gastos o costos pagados a, o cobrados por el Asegurado.

7. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuible a un Acto Culposo que ha sido cometido, o que se alegue que fue cometido antes del inicio del periodo contractual si, antes de la fecha de inicio de vigencia esta Póliza, el Asegurado o cualquier persona de la que sea legalmente responsable, supo o razonablemente pudo haber previsto que ese Acto Culposo había llevado o podría llevar a una reclamación.

8. En la que se alegue, se base en, o sea atribuible a cualquier litigio, reclamación, demanda, arbitraje, procedimiento, investigación administrativa o regulatoria, anterior o pendiente, que se interponga al Asegurado y sobre el cual tuvo noticia, antes de la fecha de inicio de vigencia de la presente Póliza.

9. En la que se alegue, se base en, surja de, o asea atribuida a cualquier falla, interrupción o corte del servicio de acceso al internet suministrado por un proveedor de servicio de internet que aloja su página web, a menos que tal infraestructura esté bajo su control operacional.

10. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuible a incendio, humo, explosión, rayo, viento, inundación, terremoto, erupción volcánica, ola de marea (tsunami), deslizamiento, granizo, caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otro evento físico, como quiera que sea causado.

11. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuible a guerra, invasión, actos de enemigo extranjero, terrorismo, hostilidades u operaciones similares de guerra (sea la guerra declarada o no) huelga, toma, motín, Asonada, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmovión civil que asuma las proporciones o números de una revuelta, poder militar o usurpación.

12. En la que se alegue, se base en, surja de, o sea atribuible a cualquier validación, invalidación, infracción, violación o apropiación indebida de cualquier patente o secreto comercial o industrial por el Asegurado o en su nombre.

ASISTENCIAS CYBER

SERVICIOS CUBIERTOS

Sólo si los servicios de asistencia están señalados en la Carátula de la Póliza como contratados, la Institución se obliga a otorgar al Asegurado los Servicios de Asistencias Cyber, a través del Proveedor y aplican únicamente dentro de la República Mexicana. No obstante que dichos servicios serán proporcionados por el Proveedor, la Institución será la única responsable frente al Asegurado por la actuación del Proveedor en virtud del presente Contrato de Seguro.

COMUNICACIÓN

Todos los servicios para la asistencia domiciliar de urgencia o de conexión con profesionales deben ser solicitados a través del "Proveedor" a los teléfonos mencionados en el apartado ¿Qué hacer en caso de Siniestro?:

Los servicios serán atendidos a través de "Proveedor" con la mayor prontitud posible y el Asegurado deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos:

- Nombre y apellido
- Número de Póliza
- Dirección de la vivienda
- Número de teléfono

La llamada telefónica será considerada como aviso o solicitud de la Asistencia, en virtud de lo cual el Asegurado autoriza expresamente a La Institución, a través de "Proveedor" para que sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la solicitud respectiva y de su trámite.

¿CÓMO HACER USO DE LAS ASISTENCIAS?

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá llamar a los teléfonos 55-85-25-40-83 del Proveedor, facilitando los datos siguientes:

1. Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el Usuario, así como todos los datos que el Coordinador le solicite para localizarlo.
2. Nombre y número de tarjeta o Póliza emitida por la Institución.
3. Proporcionar al Proveedor, cualquier otro documento que solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
4. Los servicios que se refieren a estas Condiciones Generales, configura la única obligación a cargo del Proveedor y en ningún caso reembolsará al Usuario y/o beneficiarios las sumas que éste hubiera erogado.

En caso en que el Proveedor no pudiera proporcionar el servicio por causas de fuerza mayor, el servicio se restablecerá cuando los efectos de la causa de fuerza mayor hayan cesado y la infraestructura esté reactivada o rehabilitada, o se brindará en la localidad más cercana donde se cuente con el mismo.

A. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (Robo de identidad)

El servicio incluye lo siguiente:

- **Orientación legal telefónica:** Consistirá en brindar asistencia vía telefónica a los usuarios que hayan sufrido el extravío, robo o tengan conocimiento que les hayan "Clonado" alguno de sus documentos oficiales. Se le orientará en forma legal las posibles consecuencias de lo anterior, así como las acciones legales a seguir,

- a fin de prever en lo posible, dichas consecuencias. Este servicio es de forma ilimitada.
- **Representación legal:** Asesoría y asistencia de un abogado de forma presencial para el acompañamiento del Usuario en la presentación de denuncia penal por el delito de robo de identidad; así como la acreditación y ratificación de documentos ante la autoridad competente. Este servicio se otorgará sin costo de honorarios para el Usuario. Limitado a 1 (un) evento por año.
- **Defensa Jurídica del Usuario** a través de un abogado en procedimientos penales iniciados en contra del Usuario, cuyo origen sea el mal uso que se le haya dado a sus documentos oficiales. Este servicio se otorgará hasta la etapa de sentencia en primera instancia, sin costo para el Usuario; limitado a 1 (un) evento al año.
- **Reembolso de hasta \$1,500.00 M.N.**, por gastos de transportación, alojamiento y/o alimentos para resolver el Robo de Identidad. Los gastos de transporte (autobús, tren, billetes de avión), alojamiento y/o alimentación en los que incurra el Usuario cuando se encuentre desplazado fuera de su lugar de residencia habitual para resolver el Robo de Identidad (deberán ser solicitados directamente a la empresa de asistencias y presentar la factura correspondiente a nombre de la compañía de asistencias). El Límite Máximo de Responsabilidad aplicable para este reembolso será de \$1,500.00 M.N., con un máximo de 1 (un) evento al año durante la vigencia de la Póliza.

Para hacer válido el beneficio de Reembolso por gastos de transporte, alojamiento y/o alimentos (en caso de Robo de Identidad) el Usuario deberá:

1. Efectuar una denuncia ante el Ministerio Público dentro de las 24 horas siguiente al descubrimiento del robo de identidad.
2. Hacer la oportuna notificación dentro de las 24 horas siguientes al descubrimiento del robo de identidad a su banco, entidad financiera, emisor/es de su tarjeta/s y resto de entidades pertinentes.
3. En caso de que falte alguno de los documentos/justificantes arriba indicados la Compañía no procederá al reembolso.
4. Identificarse de manera fehaciente y entregar los siguientes documentos: copia de Identificación oficial, Acta ante el Ministerio Público y último estado de cuenta o movimientos donde se refleje el cargo o fraude.

EXCLUSIONES GENERALES PARA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- **Cuando el extravío/robo o la clonación de los documentos de identificación oficial ocurra antes de que entre en vigor la vigencia del Usuario en el programa.**
- **Si el juicio o proceso respectivo ha iniciado previo al inicio de vigencia de la cobertura de la asistencia señalada.**
- **Si el Usuario, su cónyuge o alguno de sus familiares por consanguinidad o afinidad en cualquier línea, participaron directa en el hecho relacionado con el extravío robo, mal uso o clonación de los documentos de identificación oficial.**
- **Si los hechos relacionados con el extravío, robo o mal uso de la clonación de los documentos de identificación oficial ocurren fuera de la República Mexicana.**
Si ha iniciado un procedimiento civil, penal o practicado alguna diligencia, existe una prueba fehaciente que acredite la participación del Usuario en el hecho

- En ningún caso este programa cubrirá el pago de fianzas o gastos derivados del procedimiento.
- Cuando el robo de identidad no sea derivado de algún documento y/o cuenta de Banca Afirme.
- Cualquier orientación legal no especificada en este documento.
- Todo aquello sin limitación alguna que sea contrario a derecho, no se encuentre estrictamente apagado a las legislaciones, disposiciones o normativas aplicables y vigentes en territorio Nacional.
- Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de fraude.
- Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los servicios que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.
- Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial diferente al pago de honorarios del abogado.

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

- La responsabilidad del Asegurado ante el emisor de la tarjeta en caso de uso indebido de la misma por el propio Asegurado o por un tercero residente en su domicilio.
- El uso fraudulento en el período precedente a las 6 HORAS anteriores a la notificación a la entidad emisora de la tarjeta.
- El uso fraudulento efectuado después de la notificación a la entidad emisora de la tarjeta.
- Cualquier omisión voluntaria o negligencia, extravío de la tarjeta.
- Cualquier acto intencionado o fraudulento, cometido por el usuario, o cualquier persona que no sea un Tercero.
- Reclamaciones superiores al límite establecido en las Condiciones Particulares o especiales durante el periodo de tiempo anterior a la notificación a los emisores.
- Los que se produzcan fuera del ámbito de la vida particular del Usuario.
- Cualquier pleito o instancia a sustanciar ante Autoridad o Tribunal no sujetos a las leyes mexicanas.
- Los hechos deliberadamente causados por el Usuario, o aquellos en los que concurra dolo por su parte.

Asimismo, se dejará de prestar los servicios de la presente Asistencia en los siguientes casos:

- Si el Usuario se niega a levantar la denuncia ante las autoridades respectivas, así como cooperar con el abogado designado por el Prestador del Servicio.
- Cuando el Usuario, sin causa justificada, no comparezca ante las autoridades que lo citen legalmente.
- Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como titular de la Póliza.

- **Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.**
- **Cuando asumida la representación el usuario no informe oportunamente de algún documento, cita, notificación o requerimiento en perjuicio del Prestador del Servicio de Asistencia o de los profesionistas que lo representan.**

B. ASISTENCIA PC ONLINE TELEFÓNICA

Consistirá en brindar atención, asesoría, orientación y asistencia vía telefónica para resolver problemas técnicos con los equipos de cómputo que se encuentran en el hogar, vía telefónica, con acceso remoto vía internet.

Alcance:

1. Soporte telefónico ilimitado y sin costo adicional, de lunes a sábado de 9:00 a 21:00 horas.
2. Manejo, configuración, uso de periféricos y equipos auxiliares incluyendo conexiones de los mismos.
3. Configuración, instalación y actualizaciones de software e información de licenciamiento.
4. Restauración a valores de fábrica.
5. Restablecimiento a fecha anterior.
6. Solución a dudas en la utilización de software de uso común.
7. Antivirus;
8. Programas Anti espías.
9. Microsoft Office.
10. Navegadores (Internet Explorer, Firefox, Mozilla).
11. Programas de mensajería instantánea (Windows Messenger, Yahoo).
12. Software de edición de imágenes.
13. Reproductores de música y video.
14. Programas de correo.
15. Utilerías como Adobe Acrobat, WinZip y Winrar.
16. Configuración de Internet.
17. Instalación y/o configuración del Sistema Operativo de la PC.
18. Formateo del disco duro (sin recuperación de la información).
19. Mantenimiento preventivo del disco duro (eliminación de archivos no deseados, escaneo de disco duro y/o desfragmentación).
20. Eliminación de la mayoría de virus y/o spyware.
21. Diagnóstico y/o asesoría en problemas de PC y accesorios.
22. Instalación y configuración de periféricos: webcams, scanner, impresoras, quemadores de CD o DVD, teclados y/o ratones, tarjetas de red, tarjetas de sonido, bocinas y micrófonos. Dichos periféricos necesariamente deberán corresponder a marcas comunes en el mercado.

EXCLUSIONES:

- a) Reparación de desperfectos físicos de hardware.**
- b) Soporte de computadoras con sistema operativo diferente a Windows, IOS, Android, MacOS.**
- c) Soporte a computadoras de modelos inferiores a Pentium IV o equivalentes.**
- d) Soporte a computadoras con sistema operativo diferente a Microsoft Windows o con versiones anteriores a Windows XP.**
- e) Recuperación de información.**
- f) Reinstalación de sistema operativo en períodos de garantía de fabricante**
- g) Soporte a la instalación de programas no originales.**

- h) La reparación de averías de la red de telefonía o de la red de internet o sistema de televisión de paga.**
- i) Capacitación de programas de informática en general**
- j) Administración de servidores**
- k) El software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería.**
- l) Capacitación de programas de informática en general.**
- m) Administración de servidores.**
- n) El software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería.**

C. ASISTENCIA CUIDADO KIDS PARENTAL

Asesoría, orientación y asistencia para el uso y manejo de herramientas de control parental para mantener a salvo la privacidad de sus datos, así como evitar los riesgos por el acceso a contenidos inapropiados en Internet. Asistencia telefónica para la instalación de herramientas sobre control parental en dispositivos electrónicos, que le permitan:

- a) Limitar el acceso a contenidos inapropiados para la edad de los niños.
- b) Limitar el tiempo de uso de los dispositivos por parte de los menores.
- c) Realizar un seguimiento de la actividad del menor en Internet.

EXCLUSIONES:

- a) Reparación de desperfectos físicos de hardware.**
- b) Soporte de computadoras con sistema operativo diferente a Windows, IOS, Android, MacOS.**
- c) Soporte a computadoras de modelos inferiores a Pentium IV o equivalentes.**
- d) Soporte a computadoras con sistema operativo diferente a Microsoft Windows o con versiones anteriores a Windows XP.**
- e) Recuperación de información.**
- f) Reinstalación de sistema operativo en períodos de garantía de fabricante**
- g) Soporte a la instalación de programas no originales.**
- h) La reparación de averías de la red de telefonía o de la red de internet o sistema de televisión de paga.**
- i) Capacitación de programas de informática en general**
- j) Administración de servidores**
- k) El software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería.**
- l) Capacitación de programas de informática en general**
- m) Administración de servidores**
- n) El software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería.**

D. MONITOREO RED DOMÉSTICA

Consistirá en brindar Asesoría y asistencia telefónica, esto de lunes a sábado de 9:00 a 21:00 hrs., proporcionando asesoría, orientación y asistencia para instalación de softwares de monitoreo de redes que se encuentren instaladas en el hogar, esto vía telefónica o remota proporcionando:

1. Soporte telefónico ilimitado para asegurar el funcionamiento de los sistemas informáticos y para evitar fallos en la red.
2. La monitorización de redes para optimizarla y facilitar información detallada sobre el uso de la banda ancha y otros recursos de la red;
3. Asistencia telefónica para brindarle soporte acerca de todos los aspectos de su red, tráfico, anchura de banda, dispositivos, disponibilidad y mucho más, lo anterior a fin de localizar y evitar errores de red de forma anticipada.

Para la prestación idónea de los servicios en la solución de alguna avería, el Usuario deberá contar con el software, materiales y accesorios, así como contar con las autorizaciones, licencias y demás permisos que fuesen necesarios para su utilización. **La instalación de programas es a solicitud del Usuario, el Prestador no es responsable de la funcionalidad o no del programa solicitado.**

EXCLUSIONES:

- **Reparación de desperfectos físicos de hardware.**
- **Soporte de computadoras con sistema operativo diferente a Windows, IOS, Android, MacOS.**
- **Soporte a computadoras de modelos inferiores a Pentium IV o equivalentes.**
- **Soporte a computadoras con sistema operativo diferente a Microsoft Windows o con versiones anteriores a Windows XP.**
- **Recuperación de información.**
- **Reinstalación de sistema operativo en períodos de garantía de fabricante**
- **Soporte a la instalación de programas no originales.**
- **La reparación de averías de la red de telefonía o de la red de internet o sistema de televisión de paga.**
- **Capacitación de programas de informática en general.**
- **Administración de servidores.**
- **El software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería.**
- **Recuperación de contraseñas**
- **Recuperación de cuentas**
- **Recuperación de información de la nube por cuenta bloqueada**
- **Recuperación de equipos bloqueados por cuenta (reporte de robo)**
- **Orientación para compras online**
- **Orientación para acceder a cuentas ajenas**

E. ASISTENCIA EDUCATIVA

Consistirá en brindar asistencia telefónica y remota con el apoyo de docentes y expertos en la educación para las tareas escolares de los niños y jóvenes de casa.

Alcance: Docentes y expertos en la materia de educación donde:

1. El alumno recibe respaldo educativo a través de asesoría telefónica, esto de lunes a sábado de 9:00 a 21:00 horas.
2. Apoyo en el manejo de computadoras y/o Tabletas
3. Solución de dudas en cualquier asignatura del programa de estudios de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Aplica para los niveles Kinder, Primaria y Secundaria.

La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, se brinda únicamente respaldo académico mediante solución de dudas en cualquier asignatura del programa de estudios de la SEP.

EXCLUSIONES:

- a) Cuando el usuario no se identifique fehacientemente como titular del programa.**
- b) Cualquier orientación académica fuera del programa de estudios de la SEP.**

CONDICIONES APLICABLES A TODA LA PÓLIZA

CLÁUSULA 1ª. LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD O SUMA ASEGURADA

La Responsabilidad Máxima de la Institución para cada cobertura y/o riesgo será la mencionada como Suma Asegurada dentro Límites/Sublímites mencionados por escrito en la Carátula de la Póliza.

Tratándose de Riesgos mencionados en la Carátula de la Póliza como “Amparados”, la Suma Asegurada será la especificada en la cobertura básica.

CLÁUSULA 2ª DEDUCIBLES.

De conformidad con lo indicado en las presentes condiciones, se aplicará el Deducible indicado en la Carátula de la Póliza.

CLÁUSULA 3ª.- LÍMITE TERRITORIAL

La presente Póliza sólo surtirá sus efectos por pérdida y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

CLÁUSULA 4ª.- OTROS SEGUROS.

Si el Asegurado o quien sus intereses represente, contrataren durante la vigencia de esta Póliza otros seguros que cubran por los mismos riesgos a los bienes o personas aquí amparados, tendrá la obligación de ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Institución, mediante aviso escrito, indicando el nombre de las Aseguradoras y las sumas aseguradas.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente dicho aviso o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

CLÁUSULA 5ª.- AGRAVACIÓN DEL RIESGO.

El Asegurado deberá comunicar a la Institución cualquier circunstancia que, durante la vigencia de este seguro, provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos, dentro de las 24 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 Institución en lo sucesivo.

CLÁUSULA 6ª.- PROCEDIMIENTOS EN CASO DE PÉRDIDA.

I. MEDIDAS DE SALVAGUARDA O RECUPERACIÓN

Al ocurrir 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 Institución y se atenderá a las que ella le indique.

Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

Si el Asegurado viola la obligación de evitar o disminuir el daño o de conservar la Invariabilidad de las cosas, la Institución tendrá el derecho de reducir la Indemnización hasta el valor a que ascendería si

dicha obligación se hubiere cumplido. Si dicha obligación es violada por el Asegurado con intención Fraudulenta, éste quedará privado de sus derechos contra la Institución.

II. AVISO DE SINIESTRO

Cualquier evento que pueda ser motivo de indemnización deberá ser notificado por escrito a la Institución, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al día en que se tenga conocimiento del siniestro y del derecho constituido a su favor. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 y 76 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, mismos que se transcriben a continuación:

“Artículo 66.- Tan pronto como el asegurado o el beneficiario en su caso, tengan conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor por el contrato de seguro, deberán ponerlo en conocimiento de la empresa aseguradora.

Salvo disposición en contrario de la presente ley, el asegurado o el beneficiario gozarán de un plazo máximo de cinco días para el aviso que deberá ser por escrito si en el contrato no se estipula otra cosa.”

“Artículo 76.- Cuando el contrato o esta ley hagan depender la existencia de un derecho de la observancia de un plazo determinado, el asegurado a sus causahabientes que incurrieren en la mora por caso fortuito o de fuerza mayor, podrán cumplir el acto retardado tan pronto como desaparezca el impedimento”

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 Institución hubiera tenido pronto aviso sobre el mismo.

III. DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL ASEGURADO DEBE RENDIR A LA INSTITUCIÓN PARA LAS COBERTURAS DE CYBER.

El Asegurado deberá comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Institución tendrá el derecho de exigir del Asegurado o Tercero, toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por la cual deban determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo y el Asegurado entregará a la Institución, los documentos y datos siguientes:

El Asegurado deberá comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. “La Institución” tendrá el derecho de exigir del Asegurado o beneficiario toda clase de informaciones y/o documentos sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por la cual deban determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo sin perjuicio de lo anterior. El Asegurado entregará a “La Institución” a la brevedad posible, los documentos y datos siguientes:

1. Comprobante de pago en caso de Pérdida por Extorsión Cibernética.
2. Carta o escrito de reclamación emitido por el Tercero.
3. Informe detallado emitido por el Asegurado en el que se incluya los siguientes puntos:
 - a) Fecha de posible filtración de la información.
 - b) Características de la información filtrada y potenciales daños al tercero afectado derivado de la filtración.
 - c) Descripción de los hechos a través de los cuales fue posible detectar las irregularidades.
 - d) Medidas o acciones inmediatas tomadas por el Asegurado como parte del control de daños correspondiente.
 - e) Descripción de los Sistemas de Seguridad Electrónica / Informática del Asegurado.

f) Descripción del proceso normal de las operaciones desde las que pudo haberse filtrado la información propiedad del tercero.

g) Explicar de qué manera pudieron haber sido violados los sistemas de seguridad establecidos.

h) Informar cómo han cambiado los Sistemas de Seguridad Electrónica a raíz de lo sucedido. En caso de que esto no haya sucedido, indicar que acciones o cambios se están tomando actualmente para que no vuelva a ocurrir.

Copia de la denuncia de hechos presentada ante las autoridades por el Asegurado y/o Tercero, en su caso.

Opinión del departamento legal del Asegurado respecto al alcance de su responsabilidad en este caso y justificación de la necesidad de contratar un abogado especialista, en su caso.

6. Informar respecto a las investigaciones realizadas respecto a la potencial participación de empleados del Asegurado.

7. Información respecto a los trabajos realizados por el perito en sistemas y ciberseguridad que pudiera estar trabajando en las investigaciones correspondientes.

CLÁUSULA 7ª.-- FRAUDE, DOLO O MALA FE.

Las obligaciones de la Institución quedarán Extinguidas:

- a) Si el Asegurado, el Beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.**
- b) Si con igual propósito, no entregan en tiempo a la Institución la documentación de que trata la cláusula 6ª fracción III.**
- c) Si hubiera 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.**

CLÁUSULAS GENERALES

CLÁUSULA 1ª.- PRIMAS

La Prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato.

Si el Asegurado opta por el pago fraccionado de la Prima, las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, no inferiores a un mes y vencerán al inicio de cada período pactado y se aplicará la tasa de financiamiento por pago fraccionado que corresponda.

El Asegurado gozará de un período de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la Prima o de la fracción pactada en el contrato.

La Prima deberá ser pagada en las oficinas de la Institución, contra entrega del recibo correspondiente a las 12:00 horas (mediodía) del último día del período de espera, los efectos de este contrato cesarán automáticamente, si el Asegurado no hubiese cubierto el total de la Prima o de la primera fracción pactada.

En caso de Siniestro, la Institución deducirá de la Indemnización debida, el total de la Prima pendiente de pago o las fracciones de ésta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la Prima correspondiente al período de seguro contratado.

CLÁUSULA 2ª PÉRDIDA DE DERECHO DE SER INDEMNIZADO

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realicen o se relacionen 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 Institución, en 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 al 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, así como por autoridades competentes de carácter extranjero cuyo gobierno tenga celebrado con México un tratado internacional relativo a los puntos señalados en el presente párrafo; o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), sus actividades, los bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades son publicados en una lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos anteriormente citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratados 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 Institución tenga conocimiento de que el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas. La Institución 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.

CLÁUSULA 3ª.- REHABILITACIÓN.

No obstante lo dispuesto en la Cláusula de Primas de las Condiciones Generales, el Asegurado podrá, dentro de los 30 días siguientes al último día del plazo de gracia señalado en dicha Cláusula, pagar la Prima de este seguro o la parte correspondiente de ella, si se ha pactado su pago fraccionado; en este caso, por el solo hecho del pago mencionado los efectos de este seguro se rehabilitarán a partir de la hora y día señalado en el comprobante de pago y la vigencia original se prorrogará automáticamente por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado plazo de gracia y la hora y día en que surte efecto la rehabilitación.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trata, el Asegurado solicita por escrito que este seguro conserve su vigencia original, la Institución ajustará y, en su caso, devolverá de inmediato a prorrata, la Prima correspondiente al periodo durante el cual cesaron los efectos del mismo conforme al Artículo 40 de la Ley sobre el Contrato de Seguro cuyos momentos inicial y terminal, se indican al final del párrafo precedente.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el seguro desde las cero horas de la fecha de pago.

Sin perjuicio de sus efectos automáticos, la rehabilitación a que se refiere esta Cláusula, deberá hacerla constar la Institución, para efectos administrativos, en el recibo que se emita con motivo del pago correspondiente y en cualquier documento que se emita con posterioridad a dicho pago.

CLÁUSULA 4ª.- LUGAR DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN.

La Institución 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 informes que le permitan conocer y determinar el fundamento y monto de la reclamación, en los términos de la 6ª de la Sección Cláusulas Aplicables a toda la Póliza.

CLÁUSULA 5ª.- COMPETENCIA.

En caso de controversia, el quejoso o reclamante podrá hacer valer sus derechos en la unidad especializada de consultas y reclamaciones de La Institución o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en los términos previstos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Asimismo será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario será nulo, ello de acuerdo con lo establecido por el artículo 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

CLÁUSULA 6ª.- COMUNICACIONES.

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato deberá enviarse a la Institución por escrito, pudiendo a través de los medios convenidos en las presentes Condiciones Generales.

CLÁUSULA 7ª.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

No obstante, el término de vigencia del contrato, las partes convienen en que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito en las oficinas de la Institución. Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Institución tendrá derecho a la parte de la Prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor, de acuerdo con la Tarifa para Seguros a Corto Plazo, registrada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, más los gastos de adquisición y derecho de Póliza.

TIEMPO EN VIGOR Porcentaje de la prima Anual

Hasta 3 meses.....	40%
Más de 3 y hasta 4 meses.....	50%
Más de 4 y hasta 5 meses.....	60%
Más de 5 y hasta 6 meses.....	70%
Más de 6 y hasta 7 meses.....	80%
Más de 7 y hasta 8 meses.....	90%
Más de 8 y hasta 9 meses.....	95%
Más de 9 meses.....	100%

Cuando la Institución lo dé por terminado, lo hará mediante notificación escrita al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 (quince) días de recibida la notificación respectiva.

La Institución deberá devolver al Contratante la totalidad de la Prima menos los gastos de adquisición y de administración previstos en la Nota Técnica correspondiente, en proporción al tiempo de vigencia no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

CLÁUSULA 8ª.- MONEDA.

Tanto el pago de la Prima como la Indemnización a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de pago.

Cuando la contratación de la Póliza sea en moneda extranjera, los pagos que procedan se efectuarán en moneda nacional conforme al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación al momento de efectuar dicho pago.

CLÁUSULA 9ª.- PRESCRIPCIÓN.

Todas las acciones que deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, en términos de lo establecido en el artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, los plazos para la Prescripción a que se refiere esta cláusula no correrán en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la Institución haya tenido conocimiento del mismo, y si se trata de la realización del Siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberá demostrar que hasta entonces ignoraban el mismo.

Tratándose de terceros Beneficiarios será necesario, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

La Prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por la presentación de la reclamación ante la Comisión Nacional de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de la Institución.

CLÁUSULA 10ª.- INTERÉS MORATORIO.

En caso de que la Institución, no obstante haber recibido los documentos e información que le permita conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la Indemnización, capital o renta en los términos del Artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado, una Indemnización por mora, en los términos del Artículo 276, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que venza el plazo de treinta días señalado en el citado Artículo 71.

CLÁUSULA 11ª.- PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA

La vigencia de esta Póliza principia y termina en las fechas indicadas en la misma a las 12:00 horas del lugar en que se encuentren las propiedades aseguradas y respecto con la Cobertura de Gastos Funerarios, a la hora y fecha indicada en Carátula de la póliza.

CLÁUSULA 12ª.- ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

“Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días que sigan al día en que reciba la Póliza.

Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.”

CLÁUSULA 13ª.- ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

La Institución está obligada a entregar al Asegurado o Contratante al momento de la contratación y de manera personal los documentos en los que consten los derechos y obligaciones derivados del contrato de seguro, siendo estos de manera enunciativa, la Carátula de la Póliza, las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares aplicables y en su caso, los Endosos. No obstante, la Institución podrá entregar la documentación antes mencionada vía correo electrónico a la dirección electrónica proporcionada por el Contratante, siempre y cuando este último haya elegido dicho medio al momento de la contratación.

En caso de que la contratación y/o renovación de la presente Póliza se haya llevado a cabo a través de una persona moral no agente de seguros en los términos de la legislación aplicable, y el cobro de la Prima se realice con cargo a tarjeta de crédito o cuenta bancaria, la Institución, en un plazo máximo de

30 treinta días naturales posteriores a la fecha de contratación del seguro, le hará entrega al Asegurado o Contratante de la documentación relativa al contrato de seguro celebrado y/o renovado; la entrega se hará en el domicilio proporcionado para los efectos de la contratación mediante envío por medio de una empresa de mensajería. Lo anterior en el entendido de que en caso de ser inhábil el último día del plazo antes señalado la documentación se entregará a más tardar en el día hábil inmediato siguiente.

En caso de renovación tácita del contrato, ésta en ningún caso excederá de un año.

En caso de que el Asegurado o Contratante no reciba la documentación mencionada en el plazo a que se refiere el párrafo inmediato anterior, éste podrá acudir directamente a cualquiera de las oficinas de la Institución, cuyos domicilios se indican en la página en Internet www.afirmesequeros.com, o bien hacerlo del conocimiento de la Compañía, a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), en cuyo caso la Compañía deberá asegurar su recepción por parte del Asegurado, a través del mismo o de cualquier otro medio, incluyendo la entrega personalizada.

CLÁUSULA 14ª. INTERMEDIARIOS DE SEGURO.

El agente de seguros que haya participado en la colocación de la Póliza, tiene la obligación de informar de manera amplia y detallada al Asegurado, sobre el alcance real de su cobertura y forma de conservarla o darla por terminada, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 96 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (artículo que, entre otras cosas, establece las obligaciones a cargo de los Agentes de Seguros).

Durante la vigencia de la Póliza el Contratante podrá solicitar por escrito a la Institución le informe el porcentaje de la Prima que por concepto de comisión o compensación directa corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en el Contrato de seguro. La Institución proporcionará dicha información, por escrito por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez Días Hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

El agente de seguros carece de facultades de representación de la Institución para aceptar riesgos y para suscribir o modificar Pólizas.

El agente de seguros, conjuntamente con la Institución deberán establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, Omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en las leyes penales.

CLÁUSULA 15ª. OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

El Asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que la Institución pone a su disposición, los cuales se encuentran regidos por los "Términos y Condiciones para el Uso de Medios Electrónicos", mismos que podrá consultar en la página de Internet www.afirmesequeros.com; lo anterior con fundamento en el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Para efectos de la presente cláusula se entenderá por medios electrónicos al uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos.

De conformidad con el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el uso de los medios de identificación que la Institución establezca en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

“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 quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 11 de marzo de 2021 con el número PPAQ-S0094-0053-2020/CONDUSEF-004607-03.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE): Av. Juárez 800 Sur, Colonia Centro, CP. 64000, entre José María y Morelos y Padre Mier Monterrey Nuevo León. Tel: (81) 8318 3900 ext. 27419 y 24206, correo [electrónico: soluciones@afirme.com](mailto:soluciones@afirme.com).

Comisión Nacional de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros (CONDUSEF): Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México, tel. (55) 53.40.09.99, Correo asesoria@condusef.gob.mx Página www.condusef.gob.mx

SEGUROS AFIRME S.A. DE C.V., AFIRME GRUPO FINANCIERO

Av. Hidalgo 234 Poniente, Colonia Centro, C.P. 64000, Monterrey, Nuevo León, México
Teléfono: (81) 8318-3800 | Lunes a Jueves de 8:30 a 18:00 horas, Viernes de 8:30 a 16:00 horas |
www.afirmesequros.com