



Protección Residencial

Seguros de Daños

**Condiciones
Particulares**



Contenido

DEFINICIONES	4
CLÁUSULA 1ª. BIENES CUBIERTOS	7
SECCIÓN I. TERREMOTO Y/O ERUPCIÓN VOLCÁNICA.	7
CLÁUSULA 2ª BIENES Y RIESGOS CUBIERTOS	7
CLÁUSULA 3ª. BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO	7
CLÁUSULA 4ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS	8
CLÁUSULA 5ª. DEDUCIBLES	8
CLÁUSULA 6ª COASEGUROS	8
SECCION II. RIESGOS HIDROMETEOROLOGICOS	9
CLÁUSULA 7ª BIENES Y RIEGOS CUBIERTOS	9
CLÁUSULA 8ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO	9
CLÁUSULA 9ª BIENES Y RIESGOS ECLUIDOS	10
CLÁUSULA 10ª DEDUCIBLES	11
CLÁUSULA 11ª COASEGUROS /PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO	12
CLÁUSULA 12ª INTEGRACIÓN DE RECLAMACIONES POR UN EVENTO.	13
CLÁUSULA 13ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	13
CLÁUSULA 14ª CONDICIONES ADICIONALES.	13
CLÁUSULA 15ª. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO	14
CLÁUSULA 16ª. PROPORCIÓN INDEMNIZABLE.	15
CLÁUSULA 17ª. OTRAS CLAUSULAS ADICIONALES	15
CLÁUSULA 18ª REVELACIÓN DE COMISIONES	15
CLÁUSULA 19ª COMPETENCIA.	15
CLÁUSULA 20ª INTERES MORATORIO	18
CLÁUSULA 21ª. ARTÍCULO 492 DOCUMENTACIÓN PARA INDEMNIZACIONES Y PAGO DE DAÑOS.	20
CLÁUSULA. 22ª. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO	20
CLÁUSULA 23ª. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN	20
CLÁUSULA 24ª. INFORMACIÓN PARA OPERACIONES	20
CLÁUSULA 25ª. PRECEPTOS LEGALES	21

Número de RECAS CONDUSEF-000907-01

DEFINICIONES

Para efectos de la presente Póliza o Endosos de la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones los términos que a continuación se enuncian, se entenderán definidos de la siguiente forma:

Asegurado: Es la persona titular del interés sujeto al riesgo y a quien corresponden en su caso los derechos y obligaciones derivadas del contrato.

Asentamiento Irregular: Lugar donde se establecen personas, familias o comunidades que no están dentro del margen de los reglamentos o de las normas establecidas por las autoridades encargadas del ordenamiento urbano.

Alcantarillado: Red de canales subterráneos que, a lo largo de las calles recibe las aguas sucias y los detritos domésticos e industriales, así como las aguas de lluvia, llevándolas hasta instalaciones depuradoras o las vierte en un río o en el mar.

Avalanchas.- Cualquier tipo de deslizamiento, provocado por cualquier fenómeno hidrometeorológico.

Bajada de agua pluvial: Conducto instalado desde el nivel más alto de un edificio hasta el nivel del piso para desalojar aguas pluviales.

Beneficiario: Es la persona designada por el Asegurado para percibir la cuantía que corresponda según las especificaciones de la póliza contratada derivada de la ocurrencia de un riesgo amparado por esta póliza.

Bien a la intemperie: Bienes que se encuentren directamente expuestos a las inclemencias del tiempo.

Bienes muebles: Cualquier bien que por su naturaleza puede ser trasladado de un lugar a otro, tales como, maquinaria, mobiliario, existencias, materias primas, productos terminados o en proceso, refacciones, accesorios, entre otros.

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

Coaseguro: Es la participación en la pérdida, a cargo

del Asegurado y se expresa como un porcentaje de la pérdida después de aplicar el deducible.

Construcción maciza: Las edificaciones que contemplen en su construcción:

- Muros: de piedra, tabique, tabicón, block de cemento, tepetate, adobe o concreto armado. Se permite que en estos muros existan secciones de vidrio block.
- Entrepisos: de bóveda metálica, bovedillas, siporex, losa, acero, tridilosa, bóveda de ladrillo sobre armazón de hierro o concreto armado.
- Techos: de concreto, bóveda de ladrillo, vigueta y bovedilla, siporex, losa-acero, tridilosa con hormigón o mezcla con espesor mínimo de 2 ½ centímetros.
- Estructura: de acero estructural, de concreto armado, a base de muros de carga de concreto, tabique, de adobe o mampostería.

Se consideran como construcción maciza, pero bajo el concepto de “nave industrial”, aquellos edificios que contemplen:

- Muros o techos: de lámina metálica, de multi-panel, o de asbesto, cuando estos materiales estén presentes en una superficie mayor al 20% del total de los muros o de los propios techos.
- Fachadas: de cristal, siempre que estén diseñadas y ejecutadas de acuerdo con los reglamentos de construcción vigentes al momento de la edificación de la obra.
- Estructura: de Madera

Condiciones Generales: Documento que establece las condiciones legales para la operación del seguro y su operación.

Contrato: El contrato de seguro o póliza, es aquel comprobante de seguro donde se especifican las condiciones como suma asegurada, costos y demás obligaciones de ambas partes.

Deducible: Es la cantidad o porcentaje expresamente pactada con el que participa el Asegurado en la pérdida, que se descontará de la indemnización que corres-

ponda en cada siniestro y siempre quedará a cargo del Asegurado, frecuentemente se expresa como un porcentaje de la Suma Asegurada.

Depósitos o corrientes artificiales de agua: Vasos, presas, represas, embalses, pozos, lagos artificiales, canales de ríos y vertederos a cielo abierto.

Depósitos o corrientes naturales de agua: Los que provienen de afluentes, ríos, manantiales, riachuelos o arroyos, aguas contenidas en lagos o lagunas.

Edificio: Conjunto de construcciones materiales principales y accesorias con sus instalaciones fijas (agua, gas, electricidad, calefacción, refrigeración y otras propias del edificio), excluyéndose los cimientos y aditamentos que se encuentren bajo el nivel del piso más bajo.

Se consideran parte del edificio los falsos techos, las alfombras fijas, tapices y maderas adheridas al suelo, paredes o techos.

Edificación en proceso de demolición: Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico en forma intencional y premeditada cuyo objetivo sea su desmantelamiento, derrumbe o destrucción en forma parcial o total.

Edificación en reconstrucción: Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico en forma planeada y organizada cuyo objetivo sea volver a construirlo, restableciendo las mismas características físicas y funcionales con las que fue concebido desde su origen.

Edificación en remodelación: Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico para modificarlo o transformarlo variando sus características físicas o funcionales en forma parcial o total, pero siempre y cuando no implique la modificación de su soporte estructural o armazón

Edificación en reparación: Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico con el objetivo de devolver al inmueble su estado físico o de funcionalidad con el que contaba inmediatamente anterior a la ocurrencia del daño material que motivó dichos trabajos.

Edificio con fachada de cristal o cortina de cristal: Edificios con un porcentaje de cristales mayores al 75% de alguna de sus fachadas.

Edificio terminado: El inmueble listo para su ocupación, que cuenta con todas sus ventanas y vidrios instalados, pisos terminados, puertas colocadas y muros y techos.

Espacios abiertos: Son aquellas áreas expuestas a los impactos directos de los fenómenos hidrometeorológicos por carecer total o parcialmente de techos, puertas, ventanas o muros.

Evento: Suceso o fenómeno con una causa común.

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

Gastos Fijos: Los gastos que necesariamente tengan que seguirse erogando durante una suspensión total ó parcial de operaciones pero solamente en la medida que el negocio hubiere producido para cubrir tales gastos de no haber ocurrido el siniestro.

Golpe de mar: Alteración del mar ocasionado por la agitación violenta de las aguas por cualquier causa que eleva su nivel y se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.

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

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

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

Hurto: Robo sin violencia.

Importe anual estimado para conceptos de sueldos, salarios y gastos fijos: El monto que el Asegurado ha declarado a la contratación de la Póliza como valor de referencia sobre los montos que representan anualmente los sueldos, salarios y gastos fijos. Dependiendo del esquema de cobertura contratado, pueden venir señalados como valores independientes para a) gastos y b) sueldos y salarios, o bien como un solo valor para estos dos conceptos.

Inundación: El cubrimiento temporal y accidental del suelo por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento, rotura de los muros o elementos de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales a consecuencia de lluvia, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.

Inundación por lluvia: El cubrimiento temporal accidental del suelo por agua de lluvia a consecuencia de la inusual y rápida acumulación o desplazamiento de agua originados por lluvias extraordinarias que cumplan con el hecho de que los bienes asegurados se encuentren dentro de una zona inundada o afectada que haya cubierto por lo menos una hectárea.

Límite(s) Máximo(s) de Responsabilidad: En singular o en plural, la(s) suma(s) asegurada(s) máxima(s) a indemnizar en caso de siniestro por los conceptos de sueldos, salarios y gastos fijos. Dependiendo del esquema de cobertura seleccionado, pueden considerarse como valores independientes para a) gastos y b) sueldos y salarios, o bien contemplarse como un solo límite único y combinado en un solo valor para estos dos conceptos. Los límites máximos de responsabilidad en ningún caso podrán ser mayores al Importe anual estimado para conceptos de sueldos, salarios y gastos fijos.

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

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

Nevada: Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

Nivel Natural del Terreno: El nivel original existente antes de la edificación.

Periodo de Indemnización: Es el período que se inicia en la fecha del siniestro y dentro de la vigencia de la cobertura, y que termina al transcurrir el número de meses estipulados en ella, dentro de cuyo período puedan quedar afectadas las operaciones del negocio asegurado como consecuencia del referido siniestro y sin quedar limitado por la fecha de expiración de la vigencia de esta cobertura.

Póliza: Documento emitido por la Compañía en el que constan los derechos y obligaciones de las partes.

Prima: Es el costo que el Asegurado debe pagar a la Compañía de seguros, como contraprestación por la cobertura que éste recibe a través de la Póliza.

Robo: Es el apoderamiento de los bienes asegurados sin consentimiento del propietario y/o de las personas que legalmente puedan disponer de ellos. Este delito se comete en ausencia de dichas personas o del transportista haciendo uso de violencia.

Sueldos y Salarios: Remuneración económica por el trabajo realizado por una persona, establecido mediante un contrato laboral o de servicio entre el Asegurado y el o los trabajadores, así como las prestaciones previstas ya sea en la ley asociadas al sueldo o salario como las cuotas por seguridad social, las del

INFONAVIT, el SAR, etc. o bien las previstas en el contrato colectivo de trabajo.

Ubicaciones de alto riesgo:

- Ubicaciones situadas en la primera línea frente al mar, río, lago o laguna.

Conjunto de bienes asegurados bajo un mismo domicilio donde su primera edificación en línea recta a la fuente de agua se encuentre a menos de:

- 500 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta
- 250 metros de la rivera del río, lago o laguna o cualquier corriente o fuente natural o artificial de agua, o
- Edificios situados en los municipios costeros, con fachadas o cortina de cristal o bien con muros de materiales ligeros, o
- Edificios cerrados, situados en los municipios costeros con muros o techos de palma, guano, tejamanil, paja o zacate.

Vientos tempestuosos: Vientos que alcanzan en la localidad o región por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

Zonas:

Para Fenómenos Hidrometeorológicos

Zona Riesgos Hidrometeorológicos

Alfa 2

Alfa 3

Alfa 1 Pacífico Sur

Alfa 1 Península de Yucatán

Alfa 1 Interior de la República

Alfa 1 Golfo de México

Para Terremoto y/o Erupción volcánica:

Zona Terremoto

Zona 1

Zona 2

Zona 3

Zona inundada o afectada: aquella área cubierta temporalmente por agua y/o afectada, por avenida o desplazamiento inusual del agua, originada por lluvias extraordinarias.

CLÁUSULA 1ª. BIENES CUBIERTOS

Esta póliza se destina a cubrir los bienes que se detallan en la Carátula o Endosos dentro de la Póliza adjunta, siempre y cuando sean propiedad del Asegurado, o bien sobre las que tengan algún interés asegurable, comprobable con documentos que lo acrediten de manera auténtica.

SECCIÓN I. TERREMOTO Y/O ERUPCIÓN VOLCÁNICA

CLÁUSULA 2ª BIENES Y RIESGOS CUBIERTOS

Con sujeción a las Condiciones Generales y Particulares de la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones para cubrir daños materiales ocasionados directamente por Terremoto y/o Erupción volcánica, ampara los bienes descritos en la Carátula y/o Endosos de la Póliza, por la pérdida o daño físico directo que sufran dichos bienes.

En ningún caso esta póliza ampara el valor de las mejoras en exceso de aquellas necesarias.

CLÁUSULA 3ª. BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO

Los bienes y riesgos que a continuación se indican están excluidos de la cobertura y sólo podrán quedar amparados bajo la misma, mediante convenio expreso entre el Asegurado y la Compañía, fijando sumas aseguradas por separado como límite o sublímite y mediante el cobro de la prima adicional correspondiente. De lo anterior la Compañía dará constancia escrita.

1. **A Cimientos, albercas, bardas, patios exteriores, escaleras exteriores y cualquiera otras construcciones separadas del edificio o edificios o construcciones que expresamente estén Asegurados por la póliza a la cual se agrega esta póliza.**
2. **A muros de contención debajo del nivel del piso más bajo, a muros de contención independientes**

CLAUSULA 4ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS

En ningún caso esta póliza ampara los bienes asegurados contra pérdidas, daños físicos de cualquier tipo o gastos, cuando los mismos tengan su origen en los siguientes hechos:

1. **Suelos y terrenos.**
2. **Cualquier clase de frescos y murales que como motivo de decoración o de ornamentación estén pintados en o formen parte del edificio o edificios o construcciones aseguradas.**
3. **Por cualquier tipo de reacciones nucleares, radiaciones o contaminaciones radiactivas, ya sean controladas o no y sean o no como consecuencia de terremoto y erupción volcánica.**
4. **Por marejada o inundación, aunque estas fueren originadas por alguno de los peligros contra los cuales ampara este Seguro.**
5. **Por vibraciones o movimientos naturales del subsuelo que sean ajenos al terremoto, tales como hundimientos, desplazamientos y asentamientos normales no repentinos.**

6. Edificios, instalaciones y construcciones que no estén totalmente terminados y sus contenidos.

CLÁUSULA 5ª. DEDUCIBLES

En cada reclamación por daños materiales a los edificios, construcciones y contenidos amparados por las presentes condiciones se aplicará el deducible que salvo pacto contrario será el que se especifica en las siguientes tablas. El deducible se expresa en porcentaje y se calculará sobre el 100% del valor asegurable (real o de reposición según se haya contratado).

Si la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones comprende dos o más incisos o cubre bajo cualquier inciso dos o más edificios, construcciones o sus contenidos, el deducible se aplicará separadamente con respecto a cada inciso y en su caso con respecto a cada edificio, construcción y/o sus contenidos.

Este deducible se descontará del monto de la pérdida antes de descontar cualquier bajo seguro (Cláusula 16ª PROPORCION INDEMNIZABLE.) o aplicar un coaseguro (Cláusula 6ª COASEGUROS).

TABLA DE DEDUCIBLES PARA CASAS HABITACIÓN.

ZONAS SÍSMICAS	1	2	3
EDIFICIOS Y CONTENIDOS	2.0%	2.0%	3.0%

CLÁUSULA 6ª COASEGUROS

Es condición indispensable para otorgar la presente cobertura, que el Asegurado soporte, por su propia cuenta un porcentaje según a la zona sísmica donde se ubiquen los bienes Asegurados un porcentaje salvo pacto en contrario de 10%, 20%, 25% o 30% de toda pérdida o daño indemnizable que sobrevenga de los bienes Asegurados por terremoto o erupción volcánica.

De existir otros seguros la indemnización quedará limitada a la proporción que en el 90%, 80%, 75% o 70% de la pérdida o daño corresponda en la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones.

El coaseguro se aplicará sobre la pérdida indemnizable después de haber descontado el deducible y antes de aplicar la proporción indemnizable (cuando corresponda).

TABLA DE COASEGUROS PARA CASAS HABITACIÓN EXCLUSIVAMENTE

ZONAS SÍSMICAS	COASEGURO
1	10%
2	20%
3	30%

SECCION II. RIESGOS HIDROMETEOROLÓGICOS

CLÁUSULA 7ª BIENES Y RIEGOS CUBIERTOS

Con sujeción a las Condiciones Generales y Particulares de la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones para cubrir daños materiales ocasionados directamente por Fenómenos Hidrometeorológicos, ampara los bienes descritos en la Carátula y/o Endosos de la Póliza, por la pérdida o daño físico directo que sufran dichos bienes a consecuencia de avalanchas, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada, vientos tempestuosos, según se definen en la sección de definiciones.

La cobertura aplicable será aquella que origine en forma inmediata los daños directos a los bienes asegurados, independientemente del fenómeno que los origine.

CLÁUSULA 8ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO

Los bienes que a continuación se indican están excluidos de la cobertura y sólo podrán quedar amparados bajo la misma, mediante convenio expreso entre el Asegurado y la Compañía, fijando sumas aseguradas por separado como sublímite y mediante el cobro de prima adicional correspondiente. De lo anterior la Compañía dará constancia escrita.

1. Edificios terminados que carezcan total o parcialmente de techos, muros, puertas o ventanas, siempre y cuando dichos edificios hayan sido diseñados y/o construidos para operar bajo estas circunstancias, de acuerdo

con los reglamentos de construcción de la zona vigentes a la fecha de construcción. Edificios de estructuras, techos y entresijos de concreto armado no se consideran bajo este término, aun cuando tengan una parte abierta.

2. Maquinaria y/o equipo fijo y sus instalaciones al aire libre o que se encuentren dentro de edificios que carezcan total o parcialmente de techos, puertas, ventanas o muros, siempre y cuando hayan sido diseñados específicamente para operar en estas condiciones y estén debidamente anclados.
3. Bienes fijos distintos a los estipulados en los incisos anteriores que por su propia naturaleza estén a la intemperie, entendiéndose como tales aquellos que se encuentren fuera de edificios o dentro de edificios, ya sean de concreto o no, en las áreas expuestas a los impactos directos de los fenómenos hidrometeorológicos por la falta total o parcial de techos, puertas, ventanas o muros, tales como:
 - a) Albercas, incluyendo el agua especial que sea utilizada.
 - b) Anuncios y rótulos.
 - c) Caminos, andadores, calles, guarniciones o patios en el interior de los predios del Asegurado.
 - d) Elementos de ornato.
 - e) Instalaciones y/o canchas deportivas.
 - f) Luminarias.
 - g) Muros de contención de concreto armado, bardas, rejas y/o mallas perimetrales y sus puertas o portones.
 - h) Palapas y pérgolas.
 - i) Sistemas de riego incluyendo sus redes de tuberías.
 - j) Torres y antenas de transmisión y/o recepción.
 - k) Tanques o silos metálicos o de materiales plásticos.

4. Bienes o la porción del inmueble en sótanos o semisótanos considerándose como tales: cualquier recinto donde la totalidad de sus muros perimetrales se encuentren total o parcialmente bajo el nivel natural del terreno.

CLÁUSULA 9ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS

En ningún caso esta póliza ampara los bienes asegurados contra pérdidas, daños físicos de cualquier tipo o gastos, cuando los mismos tengan su origen en los siguientes hechos:

1. Bienes muebles no anclados, que se encuentren a la intemperie y/o en espacios abiertos.
2. Edificios que carezcan total o parcialmente de puertas, ventanas o muros macizos completos, cuando dichos edificios no hayan sido diseñados y construidos para operar bajo estas circunstancias, de acuerdo con los reglamentos de construcción de la zona vigentes a la fecha de la construcción. Esta exclusión se aplica también a los contenidos de estos edificios.
3. Contenidos y existencias de los bienes mencionados en la cláusula 7ª, a menos que los edificios sean destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los riesgos cubiertos por este endoso, que causen aberturas o grietas a través de las cuales se haya introducido el agua, el granizo, el lodo, el viento, o la nieve. Esta exclusión no aplica para daños que hayan sido causados por los riesgos de inundación, inundación por lluvia o avalancha.
4. Cultivos en pie, parcelas, huertas, plantas, árboles, bosques, céspedes, jardines.
5. Edificios o construcciones con muros y/o techos de lonas de plástico y/o textil.
6. Animales.
7. Aguas estancadas, aguas corrientes, ríos, aguas freáticas.
8. Terrenos incluyendo superficie, rellenos, drenaje, alcantarillado.
9. Diques, espigones, escolleras, depósitos naturales, canales, pozos, túneles, puentes y equipos flotantes, instalaciones flotantes.
10. Cimentaciones e instalaciones subterráneas de cualquier tipo.
11. Muelles y/o cualquier tipo de bien que se encuentre total o parcialmente sobre o bajo agua.
12. Daños a la playa o pérdida de playa.
13. Campos de golf.
14. Líneas de transmisión y/o distribución a la intemperie.
15. Edificios en proceso de demolición.
16. Edificios en construcción, reconstrucción, remodelación o reparación, cuando no estén completos sus techos, muros, puertas y ventanas exteriores.
17. Todo bien ubicado entre el muro de contención más próximo a la playa o costa y el límite del oleaje, o los bienes que se localicen dentro de la zona federal, lo que sea menor.
18. Muros de contención hechos con materiales distintos a concreto armado.
19. Bienes ubicados en asentamientos irregulares o invadiendo zonas donde exista un dictamen por parte de la autoridad competente que restrinja la habitabilidad y uso de la zona.
20. Mojadura o humedades o sus consecuencias debido a filtraciones:
 - De aguas subterráneas o freáticas.
 - Por deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos.
 - Por fisuras o fracturas de cimentación o muros de contención.
 - Por mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes.
 - Por falta de mantenimiento.
 - Por la falta de techos, puertas, ventanas o muros o aberturas en los mismos o por deficiencias constructivas de ellos.

21. Mojaduras, viento, granizo, nieve o lluvia al interior de los edificios o a sus contenidos a menos que se hayan originado por el hecho de que los edificios hayan sido destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los vientos, o del agua o del granizo o de la nieve o por la acumulación de éstos, que causen aberturas o grietas a través de las cuales se haya introducido el agua, granizo, nieve o viento. Esta exclusión no aplica a los casos de inundación, inundación por lluvia o avalancha.
22. Corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.
23. El retroceso de agua en alcantarillado y/o falta o insuficiencia de drenaje en los predios del asegurado.
24. La acción natural de la marea.
25. Inundaciones o inundaciones por lluvia que se confinen sólo a las ubicaciones donde se encuentren los bienes materia del seguro.
26. Socavación a edificaciones que se encuentren ubicadas en la primera línea de construcción a la orilla del mar, a menos que se encuentren protegidos por muros de contención con cimientos de concreto armado. Se exceptúa de esta exclusión a los edificios que se encuentren desplantados a más de 15 metros sobre el nivel del mar en marea alta.
27. Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del asegurado.
28. Pérdidas o daños de cualquier tipo ocasionados por deficiencias en la construcción o en su diseño, o por falta de mantenimiento de los bienes materiales del seguro.
29. Daños causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos causados por los riesgos amparados, causando contaminación a los bienes cubiertos. No se amparan tampoco los perjuicios o gastos ocasionados por la limpieza o des-

contaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).

30. Cualquier daño material o consecuencial derivado de la falta de suministro de agua, electricidad, gas o cualquier materia prima o insumo.

31. Rapiña, hurto, desaparición, saqueos o robos que se realicen antes, durante o después de algún fenómeno hidrometeorológicos.

CLÁUSULA 10ª DEDUCIBLES

En cada evento que origine alguna reclamación por daños materiales causados a consecuencia de los riesgos amparados en estas Condiciones, incluyendo su correspondiente remoción de escombros, en caso de que esta cobertura fuese contratada, siempre quedará a cargo del asegurado una cantidad que salvo pacto contrario será el porcentaje que se indica en la tabla siguiente sobre el valor, real o de reposición de los bienes asegurados, según se haya contratado en esta Póliza a la cual va adherida esta cobertura.

Zona	Deducible	Deducible para ubicaciones de Alto Riesgo
Alfa 1 Península de Yucatán	2%	5%
Alfa 1 Pacífico Sur	2%	5%
Alfa 1 Golfo de México	2%	5%
Alfa 1 Interior de la República	2%	2%
Alfa 2	1%	1%
Alfa 3	1%	1%

Zona	Municipios por Estado
Alfa 1 Península de Yucatán	Municipios de Yucatán, Quintana Roo y Campeche.
Alfa 1 Pacífico Sur	Municipios de los estados de Chiapas, Oaxaca, Guerrero, Michoacán, Colima, Jalisco, Nayarit, Sinaloa y Baja California Sur cercanos a la costa o que en promedio tengan entre los 0 y 50 metros SNM*
Alfa 1 Golfo de México	Municipio de los Estados de Tabasco, Veracruz y Tamaulipas cercano a la costa o que promedio tengan entre los 0 y 500 metros. SNM*
Alfa 1 Interior de la República	Municipio de los estados de Nuevo León, San Luis Potosí e Hidalgo cercano a la costa o que en promedio tengan entre los 0 y 500 metros. SNM*
Alfa 2	Municipios cercanos a la costa o que en promedio tuviesen entre los 500 y los 1000 metros. SNM*
Alfa 3	Municipios a más de 1,000 metros. SNM*

*Sobre el Nivel de Mar

El deducible se aplicará separadamente con respecto a cada edificio o sus contenidos.

Si la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones comprende dos o más edificios o sus contenidos, el deducible aplicará de manera separada para cada uno de ellos.

Cuando se trate de los bienes contemplados en la Cláusula 8ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO de estas condiciones, el deducible aplicable será del 15% de la Suma Asegurada establecida como límite o sublímite en conjunto para este tipo de bienes.

Si el asegurado al momento de la contratación declaró puntualmente los bienes contemplados en la Cláusula 8ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO de estas condiciones con el detalle de sus valores, el deducible aplicable será el 5% sobre el valor declarado que en conjunto tengan dichos bienes.

En caso de tener contratadas las coberturas de terremoto y riesgos hidrometeorológicos para la misma ubicación y ocurriere un evento que produjese daños directos indemnizables por el sismo y por golpe de mar, se aplicará un solo deducible, el del riesgo cuyo deducible estipulado resulte mayor.

CLÁUSULA 11ª COASEGUROS / PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO

Es condición indispensable para otorgar la presente cobertura, que el Asegurado soporte, por su propia cuenta un porcentaje que salvo pacto contrario será de un 10% de toda pérdida o daño indemnizable que sobrevenga a los bienes materia del seguro, y, en su caso, a sus pérdidas consecuenciales y remoción de escombros, si es que éstas coberturas hubiesen sido contratadas en la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones.

Para bienes relacionados en la cláusula 8ª BIENES Y RIESGOS EXCLUIDOS QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO de este endoso, el coaseguro aplicable será de 20% (veinte por ciento) del monto de la pérdida o daño indemnizable

Para la cobertura de Golpe de mar se aplicará el coaseguro mencionado en el primer párrafo de ésta cláusula, salvo en los municipios costeros del estado de Guerrero con Zona Alfa 1, donde será del 30% independientemente del tipo de bien de que se trate.

Estos coaseguros se aplican después de descontados los deducibles aplicables.

SECCION III. CONDICIONES APLICABLES A LA SECCION I Y II

CLÁUSULA 12ª INTEGRACIÓN DE RECLAMACIONES POR UN EVENTO

Todas las pérdidas originadas por los riesgos cubiertos a los bienes amparados se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un período hasta de 72 horas a partir de que inicie el daño a los bienes asegurados para todos los riesgos señalados en la Cláusula 2ª SECCION I y Cláusula 8ª SECCION II, salvo para el riesgo de inundación de la Cláusula 2ª SECCION I, para la cual el lapso se extenderá hasta las 168 horas. Cualquier evento que exceda de los periodos anteriormente señalados según aplique, tomados en múltiplos de los límites indicados en la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones.

CLÁUSULA 13ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

No obstante el término de vigencia del contrato, las partes convienen que éste podrá darse por terminado anticipadamente mediante notificación por escrito. Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Compañía tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al tiempo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor de acuerdo con la tarifa para seguros a corto plazo siguiente (en porcentaje de la prima anual):

Hasta 1 mes	35%
Hasta 2 meses	50%
Hasta 3 meses	65%
Hasta 4 meses	80%
Hasta 5 meses	95%
Más de 5 meses	100%

Cuando la Compañía lo dé por terminado, lo hará mediante notificación fehaciente al Asegurado surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 (quince) días de recibida la notificación respectiva. La Compañía deberá devolver a prorrata la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

CLÁUSULA 14ª CONDICIONES ADICIONALES

Con sujeción a las Condiciones Generales impresas en la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones, en caso de que la cobertura para Pérdidas consecuenciales fuese contratada, mediante convenio expreso, queda estipuladas las siguientes condiciones adicionales para efectos de la presente:

- 1.- Interrupción por Autoridad Civil.- Dentro del periodo de indemnización contratado, esta cobertura ampara la pérdida consecuencial real asegurada, sin exceder de dos semanas consecutivas, cuando, como resultado directo de la afectación por los riesgos amparados en los bienes del Asegurado o en predios colindantes, el acceso a los predios haya sido prohibido por orden de Autoridades Civiles.
- 2.- Reanudación de Operaciones y Uso de otras Propiedades.- Tan pronto como fuere posible después de ocurrir cualquier siniestro, es obligación del Asegurado reanudar total o parcialmente las operaciones de su negocio cubierto en la presente cobertura y usar, si fuere necesario y posible, otros locales o propiedades si por estos medios puede ser reducida la pérdida amparada por la presente y tal reducción será tomada en cuenta al determinarlas pérdidas que hubieran de pagarse de acuerdo con este contrato.
- 3.- Equipo y Materiales Suplementarios.- Toda maquinaria suplementaria, refacciones, equipo, materiales, accesorios, materias primas y productos en proceso de elaboración excedentes de reserva, que sean propiedad del Asegurado o puedan ser controlados y usados por él, en caso de siniestro deberán utilizarse para poner su negocio asegurado bajo la presente cobertura en condiciones de continuar ó reanudar operaciones.
- 4.- Exclusiones Adicionales.- **Esta Compañía no será responsable por pérdida alguna resultante por daño o destrucción de productos terminados, ni por el tiempo que fuera necesario para reproducir cualquier producto terminado**

que hubiere sido dañado o destruido, ni por pérdida alguna que puede ser ocasionada por cualquier mandato o ley que reglamente la construcción o reparación de edificios, ni por la suspensión, expiración o cancelación de cualquier contrato de arrendamiento ó concesión, contrato, pedido u orden, ni por cualquier otra pérdida consecencial.

- 5.- Disminución de Gastos Asegurados.- El Asegurado tiene la obligación de reducir en lo posible los gastos asegurados durante el período de indemnización, con objeto de reducir la pérdida.
- 6.- Libros o Registros de Contabilidad.- Para efectos de indemnización de la presente cobertura el asegurado otorga a la compañía la autorización de revisar libros o registros de contabilidad, así como la documentación oficial.
- 7.- Causas de Cesación de la Cobertura.

Las obligaciones de la aseguradora en lo concerniente a esta cobertura de pérdidas consecuenciales cesarán si se diere cualquiera de los siguientes hechos:

- Si después de un siniestro el Asegurado suspendiere voluntariamente el negocio para no volverlo a reanudar, esta cobertura quedará cancelada y la Compañía devolverá la prima a prorrata no devengada a la fecha del siniestro.
- Si se clausura el negocio durante un período consecutivo de veinte o más días.
- Si se entrega el negocio a un liquidador o síndico ya sea por orden judicial, por acuerdo de acreedores o por voluntad del asegurado.

CLÁUSULA 15ª. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

Con sujeción a las Condiciones Generales impresas en la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones, en caso de que la cobertura para Pérdidas consecuenciales fuese contratada, mediante convenio expreso, queda estipulado que el Asegurado tendrá las siguientes obligaciones para efectos de la presente:

1. Contar con la cobertura de daño físico por Fenómenos Hidrometeorológicos y/o Terremoto y/o Erupción Volcánica que le permita reparar y/o restituir los daños materiales directos que pueda sufrir la propiedad aquí descrita, para dejarlos en las condiciones en las que se encontraba antes del siniestro, obligándose a que mientras dure la vigencia de esta cobertura, mantendrá en vigor dicho seguro, sin cancelarlo ni reducirlo y procurará hacer, en todo caso, los aumentos que se requieran para mantenerlo dentro del mínimo indicado. En caso de no cumplirse lo anterior, la indemnización se limitará al tiempo en que se hubiere reparado los bienes en caso de haber existido los seguros de daño directo.
2. Mantener en el curso regular de su negocio desde la fecha de inicio esta cobertura en adelante, un juego de libros o registros que muestren claramente y presente en forma sencilla, un registro completo de las operaciones efectuadas, incluyendo todas las compras, ventas y embarques, tanto los hechos contra efectivo como a crédito.

El término “registro completo de operaciones efectuadas” en la forma en que se usa en los párrafos que anteceden, tiene la intención de incluir en el citado juego de libros o registros una relación completa de todos los bienes que se retiren de tal existencia ya sea por el Asegurado o por otros aun cuando no constituyan técnicamente compras, ni técnicamente ventas.

Si el negocio del Asegurado bajo esta cobertura fuere de índole turístico, este “registro completo de operaciones efectuadas” deberá, mostrar todas las reservaciones y ocupaciones o uso de servicios, incluyendo los costos que se generen por la prestación de dichos servicios.

Si el negocio del Asegurado bajo esta cobertura fuere de índole manufacturera, este “registro completo de operaciones efectuadas” deberá, mostrar todas las materias primas recibidas y todos los productos manufacturados con ellas, incluyendo el costo de manufactura, y mostrar la merma o desperdicios habidos en el proceso

de manufactura y todas las materias primas y productos manufacturados que se retiran o saquen del o de los edificios descritos.

- 3.- Conservar y cuidar todos los libros o registros que en ese momento tenga mostrando el registro de sus negocios operados durante el año corriente y el inmediato anterior.

Los libros y registros serán conservados por el Asegurado bajo llave en una caja fuerte a prueba de incendio durante la noche y en todo tiempo, mientras el edificio o edificios mencionados en la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones no estén efectivamente abiertos para negocios, o a falta de esto, el Asegurado guardará tales libros y registros en algún lugar seguro, no expuesto a un evento hidrometeorológico y/o Terremoto y/o erupción volcánica que destruyera los edificios mencionados, y en caso de que ocurriera pérdida o daño de los que la Póliza asegura a la propiedad mencionada en ella, tal les libros y registros deberán ser entregados por el Asegurado a la Compañía para examen.

Queda además convenido que el hecho de que la Compañía solicite o reciba tales libros o registros o que examine los mismos, no constituirá admisión de responsabilidad alguna, ni renuncia de cualquiera estipulación o condición de la póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones.

CLÁUSULA 16ª. PROPORCIÓN INDEMNIZABLE

Salvo pacto en contrario, si al ocurrir un siniestro los bienes tienen un valor superior al declarado, la indemnización se reducirá en la misma proporción que guarde el valor declarado contra el valor real o de reposición según se haya contratado.

CLÁUSULA 17ª. OTRAS CLAUSULAS ADICIONALES

Demás cláusulas, términos, condiciones y definiciones prevalecen las estipuladas en el producto al cual se adhieren las presentes coberturas en caso de ser contratadas.

CLÁUSULA 18ª REVELACIÓN DE COMISIONES

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

CLÁUSULA 19ª COMPETENCIA

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

De no someterse las partes a un arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, o de quién ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

Artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

Artículo 50 Bis. - Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá

por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

- I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;
- II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;
- IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y
- V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada.

Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional. Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.

Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

- I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de Seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.
 - I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
 - II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;
 - III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar; La Institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la Institución financiera la entrega de cualquier información,
 - IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

- V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.
- VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional; Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación
- VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente.

Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus

derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes; La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles. Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

- VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;
- IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y
- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la

negativa. Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de Seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de Seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la Suma Asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley.

Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

Artículo 277, último párrafo, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas:

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 a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.

CLÁUSULA 20ª INTERÉS MORATORIO

En el 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 cantidad procedente en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, estará obligada a pagar una indemnización por mora de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

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

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

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

II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará

- obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;*
- III. *En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;*
- IV. *Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;*
- V. *En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;*
- 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 el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.*
- Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;*
- VII. *Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;*
- VIII. *La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de Seguros, salvo tratándose de Seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.*
- El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:*
- a) Los intereses moratorios;*
 - b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y*
 - c) La obligación principal.*
- En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el Contrato de Seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.*
- Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución*

previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

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

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

CLÁUSULA 21ª. ARTÍCULO 492 DOCUMENTACIÓN PARA INDEMNIZACIONES Y PAGO DE DAÑOS.

De conformidad con el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, es necesario que de proceder y solicitar pago por pérdida total, robo, pago de daños o cualquier otro método a consecuencia de un Siniestro, el Asegurado, Beneficiario y/o Beneficiario Preferente deberá presentar al momento de iniciar el trámite los siguientes datos y documentación.

PARA PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD MEXICANA:

1. Identificación oficial vigente (domicilio, fotografía y firma).
2. RFC y/o CURP.
3. Comprobante de domicilio (cuando el domicilio declarado no coincida con la id).
4. Formato de identificación del cliente para personas físicas.

EN EL CASO DE EXTRANJEROS.

PERSONAS FÍSICAS

1. Presentar original de su pasaporte y/o documentación que acredite su legal

estancia en el país, así como datos de su domicilio en su país de origen y del domicilio en que puedan ubicarse mientras permanecen en territorio nacional.

2. En caso de ser residente, comprobante de domicilio y cédula de identificación fiscal.
3. Formato de identificación del cliente para persona física extranjera.

CLÁUSULA 22ª. 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 treinta días que sigan al día en que reciba la Póliza.

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

CLÁUSULA 23ª. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN

El uso de los medios de identificación que en su caso se establezcan de manera específica en el presente contrato para la celebración de las operaciones y la prestación de servicios, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privadas o públicas, 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.

A través de dichos medios de identificación, podrá gestionar modificaciones o la extinción de derechos y obligaciones, conforme a la regulación en materia de seguros.

CLÁUSULA 24ª. INFORMACIÓN PARA OPERACIONES

Para cualquier operación e información respecto del presente contrato, puede acudir a General de Seguros, S.A.B. en la dirección Avenida Patriotismo #266, Colonia San Pedro de los Pinos, Código Postal 03800, Ciudad de México, en el área de atención a clientes, de lunes a viernes en un horario de 7:45 a las 15:15 horas, o bien en las oficinas regionales de la compañía, cuyo

domicilio puede consultar en www.generaldeseguros.mx.

CLÁUSULA 25ª. PRECEPTOS LEGALES

Los preceptos legales que se citan en el presente contrato de seguro, puede consultarlos en la página web www.generaldeseguros.mx.

La Compañía brinda a todos sus usuarios, igual trato en la atención o contratación de productos, sin importar género, raza, políticas, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, edad, condición social o de salud, opiniones, estado civil, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de La Compañía, sus clientes o instalaciones o bien por causas previstas en la normativa aplicable, respecto a la suscripción del producto.

Localización de unidad especializada de atención a usuarios y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Para cualquier aclaración, queja, o duda no resuelta en relación con su seguro, contacte a la unidad especializada de atención a usuarios (UNE) de General de Seguros, S.A.B. a los teléfonos (0155) 5278-8883, 5278-8806 y del interior de la república marque 01800-2254-339 y/o en la dirección Avenida Patriotismo #266, Colonia San Pedro de los Pinos, Código Postal 03800, Ciudad de México. y/o al correo electrónico atencionclientes@gseguros.com.mx; o visite www.generaldeseguros.mx

También puede contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Avenida Insurgentes Sur número 762, Colonia del Valle, delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México. Centro de Atención telefónica 5340 0999 y 01 800 99 98080. asesoria@condusef.gob.mx, www.condusef.gob.mx.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de Seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 15 de julio de 2015, con el número BADI-S0009-0036-2015/CONDUSEF-000907-01



OFICINA MATRIZ

Patriotismo 266
San Pedro de los Pinos
03800 | CDMX | Tel. 5270.8000

Del Interior de la República

01.800.CALIDEZ
2254339

Buzón Electrónico

atencionaclientes@gseguros.com.mx