



Daños

Seguro de Electrónicos



Condiciones Generales

Índice

	Página
I. Definiciones	3
II. Descripción de bienes y coberturas	6
III. Cláusulas generales aplicables a todas las coberturas	7
IV. Registro	19

AXA Seguros, S.A. de C.V.

Seguro de objetos personales y equipo electrónico de uso personal

Condiciones Generales

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

I. Definiciones

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en este apartado, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. Asegurado

La persona física que, obligándose al pago de las primas estipuladas con la Compañía, tiene derechos sobre la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las coberturas contratadas, a consecuencia de un Siniestro. El nombre aparece en la Carátula de Póliza.

2. Automóvil del Asegurado

Vehículo motorizado propiedad del Asegurado, que por su estructura y condiciones mecánicas es apto para el transporte de personas. Debe tener el permiso y placa de circulación de la República Mexicana.

3. Carátula de Póliza

Documento a través del cual hace constar entre otros, las coberturas amparadas, sumas aseguradas, Deducibles y/o monto mínimo de reclamación, vigencia y principales derechos y obligaciones del Asegurado y de la Compañía.

4. Casa habitación del Asegurado

Residencia donde el Asegurado radica permanentemente, entendiendo por permanente el lapso de por lo menos 6 (seis) meses continuos en el mismo lugar.

5. Caso Fortuito

Cualquier acontecimiento proveniente de la naturaleza y ajeno a la voluntad del hombre, de fuerza, magnitud o impacto tal que es imposible de resistir; tales como rayo, erupción volcánica, terremoto, caída de meteoritos, huracán, vientos tempestuosos, inundación, maremoto, tsunami u otros fenómenos de la naturaleza.

6. Contratante

Aquella persona física que ha solicitado la celebración del contrato para sí y/o para terceras personas y que, además, se compromete al pago de las primas estipuladas con la Compañía. El Contratante será el propio Asegurado, salvo indicación en contrario.

7. Daño material externo

Hecho que es causa del deterioro, avería o pérdida a los bienes asegurados y que tiene su origen en agentes externos al bien asegurado y fallas o desperfectos intrínsecos de sus componentes internos, provocado por hechos súbitos, accidentales e imprevistos, los cuales no formen parte de las exclusiones.

8. Deducible

Cantidad o porcentaje de participación que queda a cargo del Asegurado por cada Siniestro, puede aplicar sobre la suma asegurada o sobre la pérdida, quedando especificado en la Carátula de la Póliza. Habrá de superar este importe para el pago de Siniestros determinados como procedentes.

9. Dolo o Mala Fe

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

10. Endoso

Documento integrante de la Póliza que tiene por efecto modificar los alcances de este seguro en los términos que ahí mismo se señale.

11. Fuerza Mayor

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

12. Monto mínimo de reclamación

Es la cantidad de dinero mencionada en la Carátula de Póliza, que en caso de Siniestro debe rebasar cualquier reclamación para ser indemnizable.

13. Par o Juego

Cosas o piezas que están destinadas a emplearse en conjunto y que son de igual o similar clase y/o tamaño y/o calidad.

14. Periodo de espera

Es el periodo de tiempo indicado en la Carátula de Póliza que debe transcurrir desde el inicio de vigencia de la Póliza y durante el cual el Asegurado no se encuentra amparado por los riesgos contratados.

15. Póliza o Contrato de Seguro

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

16. Riesgo cibernético

Se define como Riesgo Cibernético cualquier forma de afectación a la información (Datos) y tecnología (Infraestructura) de una persona física o moral a través del universo de redes y/o comunicaciones e infraestructuras digitales (equipos o dispositivos de hardware) utilizadas para la obtención, almacenamiento, modificación e intercambio de información, incluyendo eventos como fugas por fallas de seguridad; ataques hacker; virus informáticos; acciones u omisiones de empleados deshonestos o negligentes; fuga o pérdida de información; robo de identidad; daño en la reputación corporativa de la empresa o Asegurado; alteración, modificación, destrucción o pérdida de información y datos a raíz de ataques externos; robo y/o pérdida de archivos, de ordenadores portátiles, elementos de memoria externa como USBs; acceso de personal a información confidencial; incumplimiento de la legislación de protección de datos; ciberamenazas (incluye violación de datos e información de carácter privado, reclamaciones sobre la seguridad de la red, piratería o gastos de restauración, pagos electrónicos, gastos de comunicación de crisis y servicios de consultoría); defensa por multas y sanciones de organismos reguladores, pérdida de beneficios; actividades criminales contra datos y equipos electrónicos donde estos se encuentran; infracciones de contenidos; contra los derechos de autor o propiedad industrial; fraude; falsificación; acceso no autorizado; pornografía; acoso en Internet, divulgación de datos e información no pública. Esto incluye todos los sistemas de información utilizados para soportar la infraestructura y servicios del Asegurado.

17. Robo con Violencia

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

18. Siniestro

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

19. Terrorismo

Actos realizados por una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, mediante la utilización de sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas o similares, material radioactivo o instrumentos que emitan radiaciones, explosivos o armas de fuego, o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento, realice actos en contra de las personas, las cosas o servicios públicos, que produzcan alarma, temor o pánico generalizado en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad para que tome una determinación.

20. Valor Real

Valor del bien que se determina considerando el valor que tiene este en el mercado al momento del Siniestro, después de descontar la depreciación por uso. El porcentaje de depreciación será de 1% mensual con máximo 70%, excepto para joyas en cuyo caso no aplica depreciación.

Si al momento del Siniestro el bien se encuentra discontinuado, se entenderá como Valor Real, el valor de un equipo en el mercado con características similares (marca, año, uso y modelo) o equivalente (características técnicas, estado de conservación por uso y equipamiento) después de descontar la depreciación.

II. Descripción de bienes y coberturas

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

1. Bienes Cubiertos

De uso personal y propiedad del Asegurado que se encuentran listados a continuación:

- Ropa y/o calzado.
- Joyería y artículos de oro y plata como mancuernillas, encendedores y pisa corbatas.
- Lupas e instrumentos de escritura.
- Relojes.
- Pieles.
- Instrumentos musicales.
- Artículos deportivos.
- Bicicletas.
- Bolsa de mano o cartera.
- Lentes oftálmicas y gafas solares, armazón y cristales o micas.

Sujeto a la misma condición que antecede, los dispositivos electrónicos listados a continuación cuando su antigüedad sea menor a 7 años a la fecha de Siniestro desde su primera adquisición.

- Calculadoras
- Teléfonos celulares.
- Computadoras portátiles, agendas electrónicas, tabletas electrónicas.
- Cámaras fotográficas y de video.
- Reproductores de audio y video.
- Sistemas de localización GPS

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

2. Coberturas

La Compañía indemnizará al Asegurado, según la cobertura afectada:

2.1 Robo con Violencia y/o daño material

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

2.2 Daño material externo

Cuando ocurra la pérdida de la funcionalidad de los dispositivos electrónicos listados en la numeral 1. Bienes cubiertos, que los dejen inutilizables a consecuencia de Daño material externo.

2.3 Daño material a riesgos nombrados

Por daños a los dispositivos electrónicos listados en la numeral 1. Bienes cubiertos que hagan necesaria su reparación a fin de dejarlos en condiciones similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el Siniestro o reemplazo; solo si la causa del daño es por alguno de los siguientes riesgos:

- a) Incendio, impacto directo de rayo.
- b) Cortocircuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, sobretensiones causadas por rayo, tostadura de aislamientos.
- c) Errores de manejo, descuido, negligencia, impericia.
- d) Actos mal intencionados y Dolo de terceros.
- e) Derrames de líquidos

III. Cláusulas generales aplicables a todas las coberturas

Cláusula 1. Exclusiones generales.

La Compañía en ningún caso será responsable por:

- **Bienes distintos de los contenidos en el listado de bienes asegurados.**
- **Cualquier pérdida o daño material ocasionado a los bienes cubiertos que ocurran por causa o circunstancias distintas de los riesgos amparados.**
- **El robo, apoderamiento de los bienes cometidos por empleados domésticos al servicio del Asegurado, o de personas por las cuales el Asegurado sea civilmente responsable, así como de los integrantes que ocupen la Casa Habitación y/o Automóvil del Asegurado.**
- **Cuando el robo dentro del vehículo se realice contra ocupantes distintos al Asegurado, aun cuando se encuentren dentro del Vehículo.**
- **Datos o información almacenada en el bien asegurado, incluyendo software.**
- **Partes desechables tales como pilas o baterías.**
- **Carcasas o coberturas externas, mangos o botones, baterías o antenas que no impidan el funcionamiento correcto del bien asegurado.**
- **Daños derivados del propio funcionamiento del equipo electrónico y daño interno, entendido como aquel que tiene su causa u origen en los elementos, componentes, estructuras o aplicativos instalados por el fabricante para la operación del dispositivo y los incorporados o descargados electrónica, tecnológica o cibernéticamente al dispositivo.**

-
- **Daños por fallas o defectos de los bienes cubiertos existentes al inicio de la vigencia de este seguro, incluyendo pérdidas o daños que sean consecuencia directa del funcionamiento prolongado y daños paulatinos, tales como: uso, desgaste, deformaciones graduales y otras imperfecciones del material con que estén contruidos los bienes cubiertos provocados por el uso normal u operación inadecuada de los bienes cubiertos.**
 - **Cualquier gasto efectuado con objeto de corregir deficiencias de capacidad u operación del equipo asegurado.**
 - **Cualquier gasto erogado por concepto de mantenimiento, incluyendo daños por falta de mantenimiento, inspección o limpieza.**
 - **Pérdidas o daños de los que sean legalmente responsable o contractualmente responsables el fabricante o el proveedor de los bienes cubiertos.**
 - **Daños por interrupción o fallas en el suministro de corriente eléctrica, excepto la cobertura de Daño material a riesgos nombrados.**
 - **Daños estéticos, tales como abolladuras, arañazos, astillamientos, manchas, oxidación o corrosión.**
 - **Daños ocasionados a los bienes asegurados por no ser utilizados de conformidad con las instrucciones del fabricante, excepto la cobertura de Daño material a riesgos nombrados.**
 - **Accesorios o aditamentos diferentes a los suministrados por el fabricante en la compra original y que el Asegurado porte o adapte o acople al equipo asegurado.**
 - **Pérdidas o daños causados por la intervención como sujetos activos del hecho realizado por el Asegurado o personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable, familia del Asegurado, causahabientes del Asegurado o por los apoderados de este.**
 - **Pérdidas o daño a consecuencia de guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones sociales, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de Fuerza Mayor.**
 - **Pérdidas o daños materiales por dichos actos de Terrorismo que sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que ante la amenaza o posibilidad de repetirse produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza**

causados por cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de Terrorismo.

- **Actos Antropogénicos:** acciones realizadas por una persona o personas que por sí mismas o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, mediante la utilización de sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas o similares; material radioactivo o instrumentos que emitan radiaciones; explosivos o armas de fuego, o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento en contra de las personas, las cosas o servicios públicos, que produzcan alarma, temor o pánico generalizado en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad de derecho o de hecho para que tome una determinación.
- **Responsabilidades, gastos, daños o pérdidas causadas o que hayan contribuido o que hayan surgido por Riesgo Cibernético al Asegurado o imputables a él por Terceros.**
- **La Compañía no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ninguna reclamación o el pago de algún beneficio derivado de esta póliza, cuando ello implique a la Compañía alguna sanción, prohibición o restricción de tipo económico o legal, establecida en resoluciones emitidas por las Naciones Unidas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido o Estados Unidos de América, o bien, por encontrarse en listas o resoluciones restrictivas, emitidas por organismos internacionales con los cuales el gobierno mexicano tenga celebrado algún Tratado Internacional.**

Cláusula 2. Aviso de Siniestro

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

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

El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido en el párrafo anterior, si se prueba que tal retraso se debió a causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito y que se proporcionó tan pronto como cesó uno u otro.

El Asegurado deberá avisar a las autoridades correspondientes cuando se trate de la cobertura 2.1. Robo con Violencia y/o daño material y cuando haya contratado la extensión de cobertura para Casa Habitación y Automóvil del Asegurado.

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

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

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

- Copia de identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte, cédula profesional o Cartilla de identidad del Servicio Militar Nacional).
- Copia de comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono, predio o estado de cuenta bancario).
- El más reciente estado de cuenta en donde aparezca el cargo de la prima de este seguro, si lo tuviere.
- Carta reclamación detallando las pérdidas y daños causados por el Siniestro indicando, del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes robados o dañados, así como el monto de la pérdida o daño correspondiente, teniendo en cuenta el valor de dichos bienes en el momento del Siniestro.
- Confirmación de si cuenta o no con otros seguros amparando los mismos bienes, en caso de contar con otro u otros seguros deberá anexar una relación detallada de estos.
- Comprobante de propiedad y preexistencia de los bienes, como son: facturas, notas de compraventa, remisión, fotos o cartas de testigos.
- Copia certificada de la constancia y/o denuncia ante las autoridades competentes con las circunstancias en las cuales se produjo el Siniestro por la cobertura 2.1. Robo con Violencia y/o daño material.
- La evidencia o pruebas de los daños y en caso de ser requerido entregar el bien, cuando la reclamación se refiera a:
 - o Robo con Violencia y/o daño material y en su caso, cuando cuente con el Endoso por el que haya contratado la ampliación de cobertura por riesgos ocurridos en la Casa Habitación y Automóvil del Asegurado.
 - o Daño material externo
 - o Daño material a riesgos nombrados

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

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

Cláusula 4. Indemnización

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

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

Cuando alguno de los bienes asegurados sea en Par o Juego, la Compañía indemnizará el Valor Real de las piezas, siempre y cuando por la naturaleza de los bienes sea necesario ser indemnizado en Par o Juego. La Compañía al indemnizar el Par o Juego adquirirá el derecho sobre el remanente de este.

La Compañía descontará el Deducible establecido en la Carátula de la Póliza, así como el valor de salvamento en caso de que el Asegurado se quedara con él.

La responsabilidad máxima de la Compañía durante el período de vigencia de la Póliza no excederá en total la suma asegurada en vigor que corresponda a la cobertura afectada especificada en la Carátula de la Póliza.

En caso de que el valor de la indemnización del Siniestro, descontando el Deducible, sea igual o superior a la suma asegurada, esta Póliza se dará por terminada anticipadamente y la Compañía descontará de la indemnización el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de ésta, hasta la totalidad de la prima correspondiente al periodo de seguro contratado. El Asegurado podrá optar por solicitar la reinstalación de la suma asegurada.

Cláusula 5. Suma Asegurada

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

Cláusula 6. Disminución de la Suma Asegurada en Caso de Siniestro

Toda indemnización que la Compañía pague por concepto de Siniestro reducirá en igual cantidad la suma asegurada, y las indemnizaciones de Siniestros subsecuentes serán pagadas hasta el límite de suma restante. En la Carátula de la Póliza se establecen el número máximo de eventos que se pueden indemnizar.

Cláusula 7. Reinstalación de Suma Asegurada

A solicitud del Asegurado y previa aceptación de la Compañía se podrá reinstalar la suma asegurada originalmente contratada, debiendo el Asegurado pagar la prima correspondiente a dicha reinstalación. La Compañía hará constar dicha reinstalación por medio del Endoso correspondiente.

Cláusula 8. Límite Territorial

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

Cláusula 9. Principio y Terminación de la Vigencia

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

Cláusula 10. Moneda

Todos los valores de esta Póliza, incluyendo las sumas aseguradas y primas, estarán denominados en la moneda especificada en la Carátula de Póliza. Sin embargo, todos los pagos convenidos que se deriven de esta se efectuarán en moneda nacional conforme a la Ley Monetaria vigente en los Estados Unidos Mexicanos a la fecha de pago.

Cláusula 11. Prima y Obligaciones de Pago

La prima vence en el momento de la celebración de la Póliza, al inicio de cada periodo, en caso de pago fraccionado y de los convenios posteriores que afecten la Póliza y den lugar a la obligación del pago de primas adicionales.

El Contratante o Asegurado dispondrá de 30 días naturales para efectuar el pago de la prima o de cada una de las fracciones, en caso de haber elegido el pago en parcialidades. Si el Asegurado opta por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, aplicando la tasa de financiamiento por pago fraccionado correspondiente.

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

Las Primas convenidas deberán pagarse mediante depósitos bancarios, a través de transferencias electrónicas de fondos a favor de AXA Seguros, S.A. de C.V. o mediante domiciliación bancaria con cargo a cuentas de cheque, tarjetas de débito o crédito de instituciones bancarias o departamentales con las que la Compañía tenga convenio establecido, los comprobantes de dichas operaciones o los estados de cuenta en donde aparezca el cargo servirán como prueba del pago de la Prima por lo que han de conservarse para futuras referencias y aclaraciones.

Cláusula 12. Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques o Tarjetas de Débito o crédito

El Contratante que haya adquirido un seguro de manera voluntaria bajo el esquema de cobro Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques, Tarjeta de Débito o crédito, tiene la obligación de vigilar que en sus estados de cuenta se haya realizado el cargo de la Prima del seguro contratado. En caso de que no aparezca dicho cargo, deberá recurrir de inmediato a su intermediario de seguros o llamar directamente a nuestro centro de atención al número telefónico que aparece en la Carátula de Póliza para reportarlo. Si transcurridos más de 30 días naturales posteriores al inicio de vigencia de la Póliza no se ha realizado la retención o cargo, cesarán automáticamente los efectos del Contrato, de acuerdo con la cláusula relativa a la Prima del seguro descrita en las Condiciones Generales de la Póliza.

Si después de aparecer el primer cargo en el estado de cuenta, estos se interrumpen, cualquiera que sea la causa, la Compañía tendrá el derecho de efectuar la terminación anticipada del Contrato o cancelación de este por falta de pago, de acuerdo con la **Cláusula 11. Prima y Obligaciones de Pago**.

Cuando por falta de fondos no se pudiera efectuar el cargo pactado, la Compañía le solicitará a la institución bancaria o departamental que efectúe en el cargo del próximo periodo y el cargo del pago no efectuado del periodo anterior, de no lograrse nuevamente el cargo, se efectuará la terminación anticipada del Contrato o cancelación por falta de pago.

Los cargos podrán ser suspendidos en los siguientes casos:

- Por terminación anticipada del Contrato de Seguro, por instrucción escrita del Contratante. Esta cancelación surtirá efecto a partir de la fecha en que sea recibida por la Compañía, en el entendido de que tratándose de pago de primas a través de la Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques o Tarjetas de Débito o crédito por el desfase del cargo mensual puede proceder el cobro de uno o más periodos de prima sin que los mismos excedan del pago de la prima devengada a la fecha de terminación anticipada del Contrato o cancelación de este.
- Cancelación del instrumento bancario no notificado a la Compañía.

-
- Reposición(es) de tarjeta(s) de débito o crédito no notif cada(s) a la Compañía con diferente número de cuenta o tarjeta.
 - Por rechazo bancario.
 - Falta de fondos o crédito.
 - Cualquier otra causa que impida el cargo respectivo.

Cláusula 13. Comunicaciones

Cualquier notificación que el Asegurado requiera efectuar en relación con el presente Contrato de Seguro deberá presentarse por escrito en el domicilio de la Compañía, señalado en la Póliza, o a través de cualquier medio de comunicación autorizado por la misma.

El Asegurado debe notificar a la Compañía cualquier cambio de domicilio efectuado durante la vigencia de la Póliza.

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

Cláusula 14. Revelación de Comisiones

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

Cláusula 15. 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.

El plazo señalado no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la Compañía haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del Siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización. Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que estos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

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

Cláusula 16. Terminación Anticipada del Contrato de Seguro

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

Cuando el Asegurado la dé por terminada, sin haber ocurrido algún Siniestro amparado por esta póliza, la Compañía tendrá derecho a la prima devengada más los gastos de expedición. Esta cancelación surtirá efecto a partir de la fecha en que sea recibida por la Compañía, en el entendido de que tratándose de pago de primas a través de la Domiciliación Bancaria a Cuenta de Cheques o Tarjetas de Débito o crédito por el desfase del cargo mensual puede proceder el cobro de uno o más periodos de prima sin que

los mismos excedan del pago de la prima devengada a la fecha de terminación anticipada del Contrato o cancelación de este.

Cuando la Compañía la dé por terminada, sin haber ocurrido algún Siniestro amparado por esta Póliza, lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del Contrato de Seguro después de 15 días naturales de la fecha de notificación.

En cualquiera de estos casos, la Compañía pondrá a disposición del Asegurado la parte de la prima no devengada, menos los gastos de expedición en un plazo de 15 días y el Asegurado podrá elegir el medio para su entrega.

En caso de que durante la vigencia de la Póliza se haya presentado algún Siniestro por virtud del cual exista un remanente de Suma Asegurada, el Asegurado pagará a la Compañía la prima que en su caso esté pendiente de pago para completar el periodo contratado.

Cláusula 17. Renovación Automática del Contrato de Seguro

Con el fin de no dejar desprotegido al Asegurado, la Compañía renovará anualmente y en forma automática la Póliza; aplicando en su caso el ajuste de prima correspondiente por actualización de tarifa. En caso de modificación a los alcances de esta Póliza, la Compañía notificará al Asegurado los cambios previamente a la renovación.

Sin embargo, la Póliza podrá ser cancelada en cualquier momento. Para evitar cualquier cargo de prima por renovación el Asegurado deberá solicitar la no renovación de la Póliza por escrito a la Compañía, antes de los 30 días previos al nuevo inicio de la nueva vigencia.

Cláusula 18. Otros Seguros

El Asegurado tiene la obligación de dar aviso por escrito a la Compañía cuando tenga conocimiento de la existencia de otro u otros seguros que se hayan contratado antes o durante la vigencia de este Contrato de Seguro sobre el mismo interés, cubriendo todo o parte de los mismos bienes y riesgos, en este u otro ramo. El Asegurado indicará el nombre de las compañías aseguradoras y las sumas aseguradas.

Los contratos de seguro, de que trata esta cláusula, celebrados de buena fe en la misma o diferente fecha por una suma total superior al valor del interés asegurado, serán válidos y obligarán a cada una de las compañías aseguradoras hasta el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de las sumas que hayan asegurado.

Si el Asegurado omite intencionalmente el aviso del que trata esta cláusula, o si contrata diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

Cláusula 19. Fraude, Dolo, Mala Fe o Culpa Grave

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

Si se demuestra que el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones o no proporcionan oportunamente la información que la Compañía solicite sobre hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias de este.

Si en el Siniestro o la reclamación hubiera Dolo o Mala Fe del Asegurado, sus respectivos causahabientes o apoderadosos.

Cláusula 20. Lugar y Pago de Indemnización

Salvo pacto en contrario, la Compañía hará el pago de la indemnización en el lugar y forma que señale, en el curso de los 30 días naturales siguientes a la fecha en que las partes hayan firmado el convenio de ajuste, previo a haber recibido todos los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Cláusula 21. Interés Moratorio

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido todos los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que la Compañía haya recibido todos los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, se obliga a pagar al Asegurado un interés moratorio de acuerdo con lo siguiente:

El valor de la indemnización se denominará en Unidades de Inversión, al valor de estas en la fecha del vencimiento del plazo referido en el párrafo anterior y su pago se hará al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo.

Además, la Compañía pagará un interés moratorio sobre la indemnización 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.

Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, base para calcular la tasa de interés antes señalado, se sustituirá por el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América.

En caso de que no se hayan publicado las tasas de referencia, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, se tomarán como base la tasa que las sustituya.

Para su cálculo, las tasas 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.

Los intereses moratorios se generarán por día, hasta el día en que se efectúe el pago.

En caso de reparación o reposición de bien siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés, que se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición.

En caso de que la Compañía no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las indemnizaciones, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados a continuación, y la indemnización por mora se continuará generando sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere la actualización en unidades de inversión, y
- c) La indemnización principal.

Cláusula 22. Subrogación de Derechos

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

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

Si el daño fue indemnizado solo en parte, el Asegurado y la Compañía, concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

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

Cláusula 23. Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y la Compañía en las causas que dieron lugar al Siniestro, en su procedencia en cuanto a coberturas o en la valorización del daño referente a la indemnización por daños, el caso será sometido a dictamen de un perito nombrado por escrito de común acuerdo entre las partes.

Si no se pusieran de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que una de ellas hubiera sido requerida por escrito por la otra para hacerlo. Antes de empezar sus labores, dichos peritos nombrarán a un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negara a nombrar a su perito o simplemente no lo hiciera cuando sea requerida por la otra, o si los peritos no se pusieran de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial o la CONDUSEF la que, a petición de cualquiera de las partes o de ambas, hará el nombramiento del perito, del perito tercero o de ambos, si así fuera necesario.

Los peritos practicarán los peritajes de manera conjunta o separada, con asistencia o no de las partes, según lo estimen conveniente.

Los peritos presentarán su dictamen, salvo pacto en contrario, dentro del plazo de 30 días hábiles después de haber sido nombrados. Si están de acuerdo con el dictamen, lo extenderán en un mismo escrito firmado por los dos. Si no lo estuvieran, formularán su dictamen en escritos por separado.

Los honorarios de cada perito serán pagados por la parte que lo nombró y los del tercero, por ambas partes.

El nombramiento de peritos con motivo de la resolución del caso del Siniestro interrumpirá la prescripción de las acciones que se deriven del Contrato de Seguro.

El peritaje a que este apartado se refiere no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, solo establece el mecanismo para determinar las causas que dieron lugar al Siniestro, su procedencia en cuanto a coberturas y la valorización del daño que de manera eventual estuviera obligada la Compañía a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones que correspondan.

Será aplicable el Código Federal de Procedimientos Civiles para todo lo relativo al nombramiento y designación de peritos, en cuanto no se contraponga a lo aquí establecido.

Cláusula 24. Competencia

En todos los casos serán aplicables las disposiciones de las leyes mexicanas para la interpretación y cumplimiento de la presente Póliza.

En caso de que el Asegurado se inconforme por cualquiera de los servicios previstos en el seguro, podrá hacer valer sus derechos ante la CONDUSEF.

Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que acontezca el hecho que les dio origen o, en su caso, a partir de la negativa de la Compañía a satisfacer las pretensiones del Asegurado.

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

Será prerrogativa del Asegurado acudir ante las instancias administrativas previstas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) o ante los tribunales competentes. En caso de que cualquiera de las partes del Contrato de Seguro decida no someterse al arbitraje de la CONDUSEF o de quien esta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante o de la Compañía para que los hagan valer, a elección del reclamante, ante los tribunales competentes ubicados en el domicilio de cualquiera de las delegaciones de la CONDUSEF.

Datos de contacto:

Unidad Especializada de Atención a Clientes de AXA Seguros (UNE):

Teléfonos:

En el territorio nacional: 800 737 76 63 (opción 1)

En la Ciudad de México: 55 5169 2746 (opción 1).

Dirección: Félix Cuevas 366, Col. Tlacoquemécatl, Alcaldía Benito Juárez, 03200, Ciudad de México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA, en el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas. Para consultar otras oficinas de atención en el país ver: axa.mx/servicios/buscador-de-servicios

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

Cláusula 25. Contratación por Medios Electrónicos (vía telefónica e internet)

La Compañía y el Contratante convienen en utilizar para la contratación del presente seguro los Medios electrónicos (vía telefónica e internet) que cuentan con mecanismos de identificación y seguridad necesarios para emitir el seguro solicitado, conforme a lo siguiente.

1. El Contratante obtendrá del interlocutor o la página de internet la información general del seguro, incluyendo el nombre comercial del producto, datos de identificación y operación del seguro, así como sus características esenciales.

2. El Contratante obtendrá una cotización del producto y para la contratación deberá:

- Vía telefónica, responder en forma afirmativa la pregunta sobre su interés en obtener la Póliza ofertado y proporcionar la información necesaria para la celebración del Contrato de Seguro.
- Internet, ingresar en los campos que para tal efecto aparezcan en la página electrónica de la Compañía, sus datos personales, los datos del Asegurado, así como, la información necesaria para la celebración del Contrato de Seguro.

En todos los casos deberá proporcionar los datos de su tarjeta de débito, crédito o cuenta de cheques con la que efectuará el pago de la prima y su dirección de correo electrónico.

Para identificación y autenticación, el Contratante y la Compañía convienen en utilizar los medios proporcionados y relativos a la plataforma de pago o transferencia de la institución bancaria designada por el Contratante como medio de pago de la prima. El uso de los medios de autenticación antes mencionados son responsabilidad exclusiva del Contratante y sustituyen la firma autógrafa en los contratos, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos y en consecuencia tienen el mismo valor probatorio.

1. La Compañía hará saber al Contratante de manera fehaciente y a través del mismo medio su aceptación a cubrir el riesgo. En caso de aceptación del riesgo propuesto, la Compañía proporcionará al Contratante el número de folio de confirmación que corresponda a la solicitud de contratación, el cual servirá como medio de prueba en caso de que se requiera efectuar alguna aclaración.
2. La Compañía realizará una pregunta precisa sobre la intención del Contratante de renovar en forma automática la Póliza.
3. La Compañía proporcionará la dirección de la página de internet donde el Contratante podrá consultar y obtener un ejemplar digital de las presentes condiciones generales, así como los datos de contacto para la atención de Sinistros y los datos de contacto de la UNE.
4. En caso de que el Contratante desee solicitar la terminación anticipada de su Póliza, podrá hacerlo al teléfono indicado en la Carátula de Póliza, en donde se le indicará el procedimiento a seguir y proporcionará un número de folio de cancelación. También podrá realizarlo mediante escrito libre presentado directamente en la UNE. Una vez recibida la solicitud de cancelación, la Compañía procederá a terminar anticipadamente el Contrato de Seguro.

Al realizar la contratación de este seguro por Medios electrónicos, el Contratante acepta y reconoce su responsabilidad sobre las respuestas y datos que proporcione a la Compañía.

La Compañía no se hace responsable por información errónea o incompleta proporcionada por el Contratante o Asegurado.

Los soportes materiales a través de los cuales se haga constar el procedimiento de solicitud y aceptación del seguro, tales como grabaciones en medios magnéticos y archivos electrónicos, se considerarán, para todos los efectos legales, como medios idóneos de prueba para demostrar la existencia del Seguro, así como los hechos que condicionen los términos de este.

La Compañía garantiza la protección y confidencialidad de los datos proporcionados por el Contratante, a través de la llamada telefónica o de los que sean proporcionados directamente al Prestador de Servicios, para la celebración del Contrato de Seguro. Asimismo, la Compañía manifiesta que únicamente podrá dar a conocer los datos de identificación del Contratante a la institución bancaria que maneje la tarjeta de débito, crédito o cuenta de cheques proporcionada por el Contratante para el pago de la prima del Seguro.

En caso de que la persona que efectúe la solicitud no sea el Asegurado, el Asegurado acepta como suyas todas las declaraciones y manifestaciones efectuadas a la Compañía por quien realizó la solicitud.

Cláusula 26. Entrega de la Documentación Contractual

La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual consistente en Póliza, Condiciones Generales, Endosos y demás documentación contractual dentro de los 30 días naturales siguientes a la contratación del seguro, a través de correo electrónico en la dirección electrónica proporcionada por el Contratante o a través del medio elegido al momento de la contratación. En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente.

En caso de que el Contratante no reciba su documentación contractual o requiera un duplicado de su Póliza, podrá acceder a las condiciones generales a través de su descarga en internet en el portal axa.mx

O bien, deberá llamar al número teléfono indicado en la Carátula de Póliza, en cuyo caso la Compañía podrá entregar la documentación contractual, por alguno de los siguientes medios:

- Por correo en el domicilio registrado al momento de la contratación del seguro
- Acudiendo el Asegurado a cualquiera de las sucursales de la Compañía

Cláusula 27. Beneficios del Asegurado

Si durante la vigencia de la Póliza se registran extensiones o nuevas coberturas en las condiciones generales de contratos del mismo género, el Asegurado tendrá derecho de solicitar que se apliquen en su beneficio; si estas traen como consecuencia que la Compañía otorgue prestaciones más elevadas, el Asegurado estará obligado a cubrir el equivalente de prima que corresponda y el beneficio será aplicable a partir de la fecha en que fue solicitado.

Cláusula 28. 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 ese plazo, se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.”

V. Registro

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 14 de junio de 2023, con el número CNSF-S0048-0485-2022/CONDUSEF-005626-03.



Llámanos sin costo
800 900 1292
axa.mx

Derechos Básicos del Asegurado Daños

Conoce los derechos que tienes como Contratante, Asegurado o Beneficiario.

Al contratar tu seguro puedes:



Solicitar al intermediario que te ofrece el seguro, que se identifique contigo.



Conocer el importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.



Recibir la información completa acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, las formas de conservar y dar término a la cobertura, y la vigencia de tu póliza.

En caso de siniestro:



Debes recibir los beneficios contratados en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aun si no has pagado la Prima durante este periodo. Sujeto a las Condiciones Generales.



En caso de retraso en el pago de la Suma Asegurada, podrás recibir una indemnización, de acuerdo a la legislación vigente.



En los seguros de daños, toda indemnización que se te pague, reducirá en igual cantidad la suma asegurada. Puedes solicitar la reinstalación de la suma asegurada, previa aceptación de la Aseguradora, en este caso debes pagar la Prima correspondiente.



En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación, sin costo ante AXA por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en cualquiera de sus delegaciones estatales. En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y no se sometan las partes al arbitraje, podrás solicitar a dicha comisión un dictamen técnico.

Si tienes alguna queja

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

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

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

Escribenos a: axasoluciones@axa.com.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 8 de diciembre de 2017 con el número CGEN-S0048-0167-2017/CONDUSEF-G-00471-002.