

# AutoSeguro Consumer Finance

## Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO DENOMINADO “CONSUMER FINANCE” _____	5
<b>CLÁUSULA 1ª ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS _____</b>	<b>17</b>
<b>CLÁUSULA 2ª RIESGOS NO AMPARADOS POR EL CONTRATO, PERO QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO USCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN Y EL CONTRATANTE _____</b>	<b>66</b>
<b>CLÁUSULA 3ª EXCLUSIONES GENERALES _____</b>	<b>66</b>
<b>CLÁUSULA 4ª OBJETO Y DURACIÓN DEL SEGURO, CUANDO ESTÉ VINCULADO A UN CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO O ARRENDAMIENTO FINANCIERO _____</b>	<b>68</b>
<b>CLÁUSULA 5ª PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO _____</b>	<b>68</b>
<b>CLÁUSULA 6ª LÍMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDAD _____</b>	<b>69</b>
<b>CLÁUSULA 7ª OBLIGACIONES DEL ASEGURADO _____</b>	<b>70</b>
<b>CLÁUSULA 8ª BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS _____</b>	<b>72</b>
<b>CLÁUSULA 8ª BIS TALLERES _____</b>	<b>77</b>
<b>CLÁUSULA 9ª TERRITORIALIDAD _____</b>	<b>78</b>
<b>CLÁUSULA 10ª SALVAMENTOS _____</b>	<b>78</b>
<b>CLÁUSULA 11ª PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO _____</b>	<b>78</b>
<b>CLÁUSULA 12ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO _____</b>	<b>79</b>
<b>CLÁUSULA 12ª BIS PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO _____</b>	<b>82</b>
<b>CLÁUSULA 13ª PRESCRIPCIÓN _____</b>	<b>82</b>
<b>CLÁUSULA 14ª COMPETENCIA _____</b>	<b>86</b>

# CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

<b>CLÁUSULA 15ª SUBROGACIÓN</b>	<b>87</b>
<b>CLÁUSULA 16ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ART. 25 DE LA LEY SOBRE CONTRATO DE SEGURO)</b>	<b>87</b>
<b>CLÁUSULA 17ª MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES</b>	<b>87</b>
<b>CLÁUSULA 18ª INDEMNIZACIÓN POR MORA</b>	<b>88</b>
<b>CLÁUSULA 19ª INSPECCIÓN VEHICULAR</b>	<b>90</b>
<b>CLÁUSULA 20ª RENOVACIÓN AUTOMÁTICA</b>	<b>91</b>
<b>CLÁUSULA 21ª SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	<b>91</b>
<b>CLÁUSULA 22ª ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>91</b>
<b>CLÁUSULA 23ª CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES Y/O PATRIMONIALES</b>	<b>92</b>
<b>CLÁUSULA 23ª BIS OTORGAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO</b>	<b>92</b>
<b>CLÁUSULA 24ª SUSTITUCIÓN DE FIRMA AUTÓGRAFA</b>	<b>94</b>
<b>CLÁUSULA 25ª AUTORIZACIÓN DE LAS OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>	<b>94</b>
<b>CLÁUSULA 26ª ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>95</b>
<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ASISTENCIA LEGAL, AUXILIO VIAL Y AUXILIO VIAL PLUS</b>	<b>97</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS DE ASISTENCIA LEGAL Y AUXILIO VIAL</b>	<b>109</b>
<b>INSTRUCTIVO EN CASO DE SINIESTRO</b>	<b>113</b>

## CONDICIONES GENERALES

## **CONDICIONES GENERALES**

Consumer Finance

**“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 13 de noviembre de 2017, con el número CNSF-S0079-0462-2017/CONDUSEF-002926-03”.**

**CONDICIONES GENERALES  
DEL PRODUCTO DENOMINADO  
“CONSUMER FINANCE”****DEFINICIONES**

Para efectos de la presente Póliza, las partes convienen en adoptar las siguientes definiciones:

**ABUSO DE CONFIANZA**

Al que, con perjuicio de alguien, disponga para sí o para otro de cualquier cosa ajena, mueble, de la que se le haya transmitido la tenencia y no el dominio.

**ACCIDENTE DE TRÁNSITO**

Es todo hecho derivado del movimiento de uno o más vehículos, los cuales pueden chocar entre sí o con una o varias personas, semovientes u objetos, ocasionándose separada o conjuntamente lesiones, pérdida de la vida o daños materiales a un vehículo durante la vigencia de la Póliza de Seguro del automóvil o contrato. También se considera Accidente de Tránsito, cuando el vehículo se encuentra estacionada y este sea impactado por otro vehículo que se encuentre en movimiento.

**ACCIDENTE EN VEHÍCULO**

Todo acontecimiento externo, súbito, fortuito y violento que cause daños materiales a uno o varios objetos y/o lesione a una o varias personas, causados involuntariamente por el Conductor, como consecuencia del uso del vehículo Asegurado.

**ACOMPAÑANTE**

Toda persona física, distinta del Conductor del vehículo Asegurado,

que se encuentre a bordo de la misma al momento de producirse un accidente, descompostura o falla mecánica, en los cuales sea afectada o vinculada al vehículo Asegurado.

**ACREDITANTE**

La persona física o moral con la que el Contratante tenga celebrado un contrato de apertura de crédito para la adquisición de un vehículo.

**ACREDITADO**

La persona física o moral que recibe el crédito o préstamo derivado de la celebración de un contrato de apertura de crédito con el acreditante.

**APERTURA DE CRÉDITO**

Contrato por virtud del cual el acreditante (el que concede un crédito o un préstamo) se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado (el que recibe un crédito o un préstamo) o a contraer por cuenta de éste una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma y términos convenidos, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas que disponga o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo y, en todo caso, a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.

**ARRENDAMIENTO FINANCIERO.**

Contrato por virtud del cual el arrendador se obliga a adquirir determinados bienes y a conceder su uso o goce temporal, a plazo forzoso, al arrendatario, quien podrá ser persona física o moral,

## **CONDICIONES GENERALES**

### Consumer Finance

obligándose éste último a pagar como contraprestación, que se liquidará en pagos parciales, según se convenga, una cantidad en dinero determinada o determinable, que cubra el valor de adquisición de los bienes, las cargas financieras y los demás accesorios que se estipulen y adoptar al vencimiento del contrato alguna de las opciones terminales como pueden ser: (i) la compra de los bienes a un precio inferior a su valor de adquisición; (ii) prorrogar el plazo para continuar con el uso o goce temporal del bien, pagando un precio inferior y (iii) participar con el arrendador en el precio de la venta de los bienes a un tercero.

### **ARRENDADOR**

Persona moral que concede el uso y goce de determinados bienes, muebles o inmuebles, por un plazo de cumplimiento forzoso al arrendatario.

### **ARRENDATARIO**

Persona física o moral que hace uso y goce del bien mediante el pago de una contraprestación y otros costos establecidos por el arrendador.

### **ASEGURADO**

Persona física o moral, Titular del interés expuesto al riesgo a quien corresponden, en su caso, los derechos y obligaciones derivados del contrato.

### **ASEGURADORA BASE**

Es la compañía de seguros legalmente autorizada en México para vender el seguro de vehículos y con la cual se tiene contratada el seguro base.

### **ATENCIÓN MÉDICA**

Es la asistencia esencial, basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, mediante su plena participación para la atención de lesiones sufridas a causa de un accidente en el vehículo Asegurado.

### **AVERÍA GRUESA**

Se entenderá como Avería gruesa el daño al vehículo Asegurado mientras es transportado en un buque u otro medio de transporte con la intención de salvaguardar el resto de los bienes transportados.

### **BENEFICIARIO**

Es la persona física o moral que, al momento de un Siniestro que amerite indemnización según lo establecido en esta Póliza, tiene derecho al pago o servicio correspondiente.

### **BENEFICIARIO PREFERENTE**

Persona física o moral a quien se indemnizará en primer término y hasta el monto del interés Asegurado que tenga sobre la unidad, en caso de pérdida total del vehículo Asegurado, siempre que la indemnización proceda en términos del presente Contrato.

### **CAMINOS INTRANSITABLES**

Se entenderá por camino intransitable aquel camino cerrado al tránsito, destruido, de difícil, accidentada o complicada circulación, que no permita el libre tránsito del vehículo Asegurado.

**CANALES DE CONTRATACIÓN**

Se entenderán como aquellos canales de venta por virtud de los cuales la Institución o un tercero promocionarán y efectuarán la venta de productos de seguros de manera presencial o a través de medios electrónicos como pueden ser: los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados o de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones entre otros y/o por cualquier otro medio que sea acorde a lo previsto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y por la Circular Única de Seguros y Fianzas.

**1. Agente de seguros.**

Persona física o moral autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para realizar actividades de intermediación en la contratación de seguros, pudiendo ser cualquiera de las señaladas en términos del Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas y quien tiene celebrado un contrato de intermediación mercantil con la Institución.

**2. Operadores y/o ejecutivos de venta**

Personal que se encuentra al servicio de la Institución o de un tercero, éste último autorizado por la Institución, que realiza los servicios de promoción de seguros en el domicilio o sucursales de la Institución o en el domicilio o sucursales del tercero.

**3. Banca electrónica**

Conjunto de servicios de medios electrónicos contratados previamente por el Asegurado o Contratante con BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México, mediante los cuales puede realizar la contratación de productos y/o servicios financieros a través del uso de medios electrónicos tales como: i) Bmóvil y ii) [www.bbva.mx](http://www.bbva.mx), para los cuales es necesaria la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

**4. Cajero automático**

Servicio de medio electrónico contratado previamente por el Asegurado o Contratante con BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México mediante el cual se pueden realizar operaciones y/o contratar servicios financieros, siendo necesario que el Usuario acceda mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio, para los cuales es necesaria la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.



## **CONDICIONES GENERALES**

### Consumer Finance

#### **5. Internet**

Medio electrónico por virtud del cual se define una red global que permite el intercambio libre de información entre todos sus Usuarios y que, para efectos de la contratación del presente producto de seguro, permite que se puedan realizar operaciones y/o contratar servicios financieros, siendo necesario la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente la Institución y el Asegurado o Contratante, cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

#### **6. Telemarketing**

Operación electrónica mediante la cual un Usuario instruye vía telefónica, a través de un empleado o Representante de la Institución autorizado por ésta con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio Asegurador o Contratante.

#### **7. Dispositivo móvil**

Operaciones electrónicas en las cuales el dispositivo de acceso consiste de un teléfono móvil del Asegurado o Contratante, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio.

### **CARGA**

Es la mercancía, material o residuo que es transportado en el vehículo Asegurado por el Conductor y, en su caso, acompañante de la misma.

### **CDMX**

Ciudad de México.

### **COBERTURAS**

Conjunto de riesgos que pueden ser cubiertos en el contrato de seguro, sujetos a los derechos y obligaciones que se establecen en las condiciones de cada una de las coberturas.

La Institución BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, y el Asegurado han convenido las coberturas que se indican como amparadas y que son señaladas en la carátula de la Póliza. En consecuencia, las coberturas que no se señalen como amparadas en la caratula de la Póliza no tendrán validez ni eficacia entre las partes, aun cuando se consignen y regulen en estas condiciones generales.

### **COLISIÓN**

Es el impacto del vehículo Asegurado en un solo evento, con uno o más objetos y/o personas externas al vehículo Asegurado, que, como consecuencia, cause daños materiales a uno o varios objetos y/o lesiones a una o varias personas. La realización de algún riesgo que afecte una o varias de las coberturas contratadas obligará al Asegurado al pago de los deducibles que correspondan conforme a las condiciones generales de la Póliza. En caso de que el vehículo Asegurado sufriese como consecuencia de un evento un segundo evento, para la indemnización de cada uno de ellos por parte de Institución el Asegurado deberá pagar los deducibles que correspondan.

**CONDUCTOR**

Es la persona física que conduce el vehículo Asegurado al momento del Siniestro.

**CONDUCTOR HABITUAL**

Es la persona física designada en la carátula de la Póliza que con mayor frecuencia utiliza el vehículo Asegurado y cuyas características personales son determinantes para el cálculo de la prima.

**CONTRATANTE**

Persona física o moral cuya propuesta de seguro ha aceptado la Institución en los términos de la Póliza y con base en los datos e informes proporcionados por aquella.

**DEDUCIBLE**

Cantidad económica que invariablemente queda a cargo del Asegurado o Beneficiario a consecuencia de la afectación de alguna de las coberturas amparadas en la carátula y/o especificación de esta Póliza.

Esta obligación se podrá contratar en moneda nacional, o porcentaje sobre el límite máximo de responsabilidad, al momento del Siniestro, según corresponda a cada cobertura.

**DESBIELAMIENTO**

Se entenderá por desbielamiento la rotura, doblez o daño en alguno o todos los componentes internos del motor del vehículo Asegurado.

**DESCOMPOSTURA  
O FALLA MECÁNICA**

Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito que impida el funcionamiento

normal para la circulación del vehículo Asegurado.

**ENFERMEDAD CONGÉNITA**

Es aquella que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios o afecciones adquiridas durante la gestación hasta el mismo momento del nacimiento. Puede manifestarse y ser reconocida inmediatamente después del nacimiento o bien ser descubierta más tarde, en cualquier momento en la vida del individuo.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE**

Es aquella que, desde el punto de vista médico, ya existía con anterioridad en el Asegurado al momento del accidente en el vehículo Asegurado sin ser forzoso que sus signos o síntomas se hayan presentado previo a éste. Dicha enfermedad será confirmada mediante estudio de gabinete y reporte médico cuando no sea posible diagnosticarla mediante historia clínica.

**EQUIPO ESPECIAL**

Se considera equipo especial cualquier parte, accesorio o rótulo instalado en el vehículo Asegurado, ya sea por el propietario o por el Distribuidor, en adición a las partes o accesorios con que el fabricante adapta originalmente a cada modelo y tipo específico que presenta al mercado. Requiere de cobertura específica por la cual la descripción de los bienes Asegurados y la suma asegurada para cada uno de ellos deberá asentarse mediante endoso que se agregue y forme parte de la Póliza.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### ESTADO DE EBRIEDAD

Se entenderá que el Conductor se encuentra en estado de ebriedad cuando presente intoxicación por ingestión de bebidas alcohólicas, cualquiera que sea su grado o intensidad y siempre que así lo dictamine un médico legalmente facultado para el ejercicio de su profesión.

### EVENTO

Manifestación concreta del(los) riesgo(s) Asegurado(s) que confluye en un mismo momento de tiempo y circunstancia.

### FRAUDE

Comete el delito de fraude el que, engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla, se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

### INSTITUCIÓN

Es la Institución BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México que emite la Póliza, asumiendo su responsabilidad respecto de la cobertura o coberturas indicadas y que aparezcan como amparadas en la carátula de la Póliza, de acuerdo con las presentes condiciones generales y particulares.

Para efectos de las presentes Condiciones Generales, la Institución también puede ser definida como la Compañía.

### INCENDIO

Fuego incontrolable, proveniente del interior del vehículo Asegurado, ocasionado por alguno de sus

componentes o por su propio combustible, que le provoca daños materiales o el proveniente del exterior, siempre que la fuente que origine el fuego sea identificable y no esté excluida.

### INUNDACIÓN

El anegamiento del terreno producido por la acción directa de las aguas de lluvia, las procedentes del deshielo o las de los lagos que tengan salida natural, de los ríos o cursos naturales de agua en superficie, cuando estos se desbordan de sus cauces normales, así como los embates del mar en costa. No se entenderá por tal la producida por aguas procedentes de presas, canales, alcantarillas, colectores y otros cauces subterráneos, construidos por el hombre.

### LISF

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

### KILÓMETRO "0" (CERO)

Para efectos de las condiciones particulares para el servicio de asistencia dentro del kilómetro cero se entenderá por éste:

- a) En caso de que el Conductor habitual del vehículo Asegurado o, a falta de éste, el Contratante resida en la Ciudad de México: el centro de la ciudad (zócalo capitalino) y hasta un radio de 100 kilómetros; y
- b) Para cualquier otra ciudad de residencia: desde la cabecera municipal de la residencia del Conductor habitual del vehículo

Asegurado o, a falta de éste, del Contratante y hasta un radio de 80 kilómetros.

### **LÍMITE ÚNICO Y COMBINADO (LUC)**

Es el límite máximo de responsabilidad conformado por la suma de los límites de responsabilidad de las coberturas que lo integran y que opera cuando se rebasa el límite de responsabilidad de la cobertura originalmente afectada.

### **LAS PARTES**

La Institución y el Contratante y/o Asegurado.

### **MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean públicos o privados, a que se refiere el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas**.

### **VEHÍCULO ASEGURADO (VEHÍCULO)**

Comprende la unidad vehicular descrita en la carátula de Póliza, incluyendo las partes o accesorios que el fabricante adapta originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado, siempre que dicha unidad haya sido fabricada en la república mexicana, o sea de fabricación extranjera pero se encuentre legalmente en el país por importación definitiva.

### **PRESCRIPCIÓN**

Es la pérdida de un derecho por el simple transcurso del tiempo.

### **PÉRDIDA PARCIAL**

Existe pérdida parcial cuando el importe total que se requiere para la reparación del daño causado a el vehículo Asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios, según peritación realizada y validada por Institución, no excede del 75% de la suma asegurada a la fecha del Siniestro.

### **PÉRDIDA TOTAL**

Existe pérdida total en los casos siguientes:

- a) Cuando el importe total que se requiere para reparación del daño causado al vehículo Asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios, según avalúo validado o realizado por Institución, es mayor al 75% de la suma asegurada a la fecha del Siniestro.
- b) A petición del Asegurado, si el importe total que se requiere para la reparación del daño causado al vehículo Asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesario según avalúo validado o realizado por Institución, es mayor al 65% y menor al 75% de la suma asegurada a la fecha del Siniestro.
- c) De forma independiente a los porcentajes de los daños, cuando se emita dictamen del perito y avalúo realizado y validado por Institución, que determine técnicamente la inviabilidad de reparación del vehículo Asegurado.

## **CONDICIONES GENERALES**

Consumer Finance

### **PERITACIÓN O VALUACIÓN**

Verificación y cuantificación en tiempo, magnitud y responsabilidad, del daño sufrido por un Siniestro a los bienes objeto de este contrato de seguro realizada por un especialista de Institución.

### **PÓLIZA**

Documento en que constan los derechos y obligaciones de la Institución y el Asegurado las coberturas amparadas por la Institución, las particularidades que identifican al riesgo, las modificaciones que se produzcan durante la vigencia del seguro, así como los límites máximos de responsabilidad, primas y datos del Asegurado, Contratante y del vehículo Asegurado.

### **PÓLIZA BÁSE**

Documento en que constan los derechos y obligaciones de la Institución y el Asegurado respecto de las coberturas amparadas por el seguro base.

### **PRIMA**

Es la cantidad de dinero que el Contratante se obliga a pagar a la Institución en términos del contrato de seguro como contraprestación por el riesgo que se asume.

### **ROBO TOTAL**

Es el apoderamiento del vehículo Asegurado contra la voluntad del propietario, Asegurado o Conductor del mismo, ya sea que se encuentre estacionado o en circulación. Para efectos de este contrato, el robo total se acreditará mediante presentación

de denuncia de hechos ante las autoridades correspondientes.

### **SALDO INSOLUTO**

Para efectos de este contrato, se entenderá como la cantidad total de capital que se adeuda en el esquema de financiamiento otorgado por el Contratante a la fecha ocurrencia del Siniestro, sin contemplar intereses moratorios aunque fuesen capitalizables, ni los casos de adeudo de capital por demora de pago anteriores a la fecha del Siniestro, ni garantías, seguros o accesorios que no estén relacionados con el vehículo.

### **SALVAMENTO**

Es el objeto Asegurado que se indemnizó en términos de las presentes condiciones generales, tanto en el monto del daño como en el valor de los restos, adquiriendo la Institución el derecho de disposición y venta del mismo.

### **SEGURO BASE**

Seguro que, ante la pérdida total por robo o daños materiales del vehículo, pagará al Beneficiario el valor del vehículo convenida y estipulada en la Póliza correspondiente.

### **SINIESTRO**

Eventualidad prevista en el contrato cuyos efectos dañosos cubre la Póliza.

### **SUMA ASEGURADA O LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD**

Es el importe máximo por cada cobertura contratada y que la Institución está obligada a pagar como máximo al momento de suscitarse la pérdida o el Siniestro

amparado por la Póliza, que incluye los impuestos correspondientes como IVA y cualquiera que la ley imponga. La determinación de la suma asegurada por cada cobertura debe regirse por lo establecido en la misma, así como en lo dispuesto en la cláusula 6ª Límites Máximos de Responsabilidad de las presentes condiciones generales.

**SUBROGACIÓN**

Es la transmisión o adquisición de derechos que tiene la Institución sobre el bien Asegurado hasta por la cantidad pagada al Beneficiario con motivo del Siniestro.

**TERCEROS**

Se refiere a los bienes o personas involucrados directa o indirectamente en el Siniestro que dan lugar a la reclamación bajo el amparo de esta Póliza y que no son ni el Contratante, ni el Asegurado, ni el Viajero, ni el Acompañante, ni el Conductor del vehículo Asegurado.

**TOP CASE**

Contenedor rectangular para transportar cosas, construido de un material fuerte instalado sobre la parte trasera del vehículo Asegurado.

**UCCM**

El valor expresado en pesos que se utilizará de manera individual o por múltiplos de ésta para determinar sanciones y multas administrativas, conceptos de pago y montos de referencia, previstos en las normas locales vigentes de la Ciudad de México.

**ÚLTIMO MODELO**

Se entenderá por último modelo cuando el año modelo del vehículo sea igual o posterior al año en curso.

**UNIDAD DE CUENTA**

La unidad de cuenta es el valor expresado en pesos que se utiliza en sustitución del salario mínimo de manera individual o por múltiplos de ésta para determinar sanciones y multas administrativas, conceptos de pago y montos de referencia, previstos en las normas locales vigentes de la Ciudad de México.

**UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN (UMA)**

Es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas y de la Ciudad de México, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores. El valor mensual de la UMA se calcula multiplicando su valor diario por 30.4 veces y su valor anual se calcula multiplicando su valor mensual por 12. El valor vigente será establecido por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), publicado en el Diario Oficial de la Federación.

**USO DE EL VEHÍCULO ASEGURADO**

Es el uso que se da al vehículo Asegurado, el cual queda establecido en la carátula de la Póliza y mediante el cual se determina el tipo de riesgo asumido, así como la prima. La utilización del vehículo Asegurado

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

para cualquier otro uso distinto al señalado en la carátula de la Póliza se considera exclusión del riesgo, por lo que la Institución está facultada para determinar la improcedencia del Siniestro por esta circunstancia de conformidad con lo previsto en el **artículo 52 y 53 fracción I de la Ley sobre el Contrato de Seguro.**

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

**Artículo 53.** "Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

- I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo, de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiere conocido una agravación análoga".
- II.- Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquiera otra persona que, con el consentimiento del Asegurado,

habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro.

A continuación se incluyen las definiciones de los usos de vehículos Asegurados:

1. Uso particular. Es aquél que es utilizado para el transporte de personas sin fin de uso comercial.
2. Uso comercial. Es aquél que es utilizado para el transporte de una o varias personas, mercancías y/o insumos, con fines industriales y/o comerciales y/o de prestación de servicios.

El uso comercial, que se establezca en la carátula de la Póliza, deberá ser alguno de los que a continuación se definen:

- a) Uso renta diaria. Es el utilizado para el servicio de renta a terceros por un tiempo determinado y para un servicio particular.
- b) Uso de emergencia. Es el utilizado para prestar un servicio de seguridad pública, de regulación del tránsito y/o de rescate.
- c) Uso Supervisión. Es aquel utilizado para vigilar lugares específicos, realizar rondines, revisar instalaciones y supervisar cuidadores o vigilantes, que no realiza actividades de patrullaje y/o seguridad pública.
- d) Uso transporte de personas. Es el utilizado para el traslado de personas a cambio de una contraprestación monetaria.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

- f) Uso mensajería o cobranza. Es el utilizado para la transportación o envío de mensajería terrestre o realización de gestiones de cobro.
  - g) Uso reparto y entrega o prestación de servicios. Es el utilizado para la transportación y distribución de mercancías o la prestación de un servicio distinto a los mencionados en los puntos 2.1 a 2.5.
- 2. Vehículos fronterizos  
Para vehículos denominados fronterizos se entenderá por valor comercial el 100% del valor Trade-in Value en condiciones del vehículo Good que el vehículo tenga con base a las publicaciones Kelley Blue Book Pricing Report vigentes al momento del Siniestro para vehículos de la misma marca, tipo y modelo que el vehículo Asegurado.

### VALOR COMERCIAL

- 1. Vehículos de fabricación nacional o importados por armadoras de marcas reconocidas a nivel nacional

Se entenderá como valor comercial la cantidad que resulte del promedio aritmético entre los valores de venta del vehículo al público, tomando como base las publicaciones especializadas del mercado automovilístico mexicano como Guía EBC y/o Autométrica vigentes a la fecha del Siniestro para vehículos de la misma marca, tipo y modelo que el vehículo Asegurado.

Para vehículos mayores a 3.5 toneladas, el valor comercial será el resultado de aplicar al valor de nuevo de un vehículo igual al Asegurado los valores de depreciación autorizados por la Institución en función del año, modelo y kilometraje a la fecha del Siniestro. Tratándose de vehículos último modelo, al momento del Siniestro se considerará el 90% del precio de lista consignado en las guías.

- 3. Vehículos legalizados y legalmente importados  
Corresponderá al valor de mayoreo (Wholesale) del Kelley Blue Book, Auto Market Report publicado por Kelley Blue Book Co. de California, EUA de la guía vigente en la fecha del Siniestro.

En caso de que el vehículo sea denominado en su título de propiedad o factura como Salvamento (Salvage), el valor comercial se determinará como la multiplicación del porcentaje indicado en la carátula de Póliza por el valor Trade-in-value en condiciones Good que el vehículo tenga con base a las publicaciones Kelly Blue Book Pricing Report vigentes al momento del Siniestro, para vehículos de la misma marca, tipo y modelo que el vehículo Asegurado.

En caso de que el vehículo ya no sea fabricado o no obtenga el valor de nuevo, las partes acuerdan que se utilizará el valor de un vehículo de características y equipamiento más similares de otra marca.



## **CONDICIONES GENERALES**

### Consumer Finance

En caso de que ninguno de dichos instrumentos contemple el vehículo Asegurado, las partes podrán recurrir a otras guías de valores que se hubieren publicado en la región, a la fecha de Siniestro y, en su defecto, estarán a lo que determinen los peritos especializados que al efecto se designen.

### **VALOR CONVENIDO**

Será la cantidad fijada de común acuerdo entre la aseguradora y el Asegurado como monto máximo a indemnizar y opera en caso de pérdida total por daños materiales y robo total. Dicha cantidad se establece en la carátula de Póliza.

### **VALOR FACTURA**

Para efectos de este Contrato, se entenderá por valor factura el precio de facturación del vehículo incluyendo el impuesto al valor agregado (IVA), establecido por agencias distribuidoras reconocidas por las plantas nacionales armadoras de vehículos. Dicho valor en ningún caso incluirá los gastos de financiamiento, de traslado o cualquier erogación no propia del costo real del vehículo. El valor factura podrá asignarse únicamente a vehículos último modelo y/o hasta con 12 meses de uso contados a partir de la fecha de la factura de origen.

### **VEHÍCULO NACIONAL**

Comprende la unidad automotriz descrita en la carátula de la Póliza, incluyendo las partes o accesorios que el fabricante adapta originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al

mercado, siempre que dicha unidad haya sido fabricada en la república mexicana.

### **VEHÍCULO FRONTERIZO**

Es aquel vehículo de armadoras extranjeras con una antigüedad cuyo año-modelo sea de entre cinco y diez años anteriores al año en que se realice la importación. Se entiende por año-modelo el año de fabricación comprendido por el periodo entre el 1 de noviembre de un año al 31 de octubre del año siguiente, el cual permanece o circula en la franja fronteriza de la república mexicana y los Estados Unidos de Norteamérica, mismo que se encuentra legalmente internado en nuestro país, para lo cual porta una placa de vehículo fronterizo o bien cualquier palabra que se derive de frontera. El vehículo debe contar con un título de propiedad y el pedimento de importación a zonas libres.

### **VEHÍCULO LEGALIZADO**

Es aquel vehículo con una antigüedad cuyo año-modelo sea de 8 y 9 años anteriores al año en que se realice la importación, siempre que su Número de Identificación Vehicular (NIV) corresponda al de fabricación o ensamble del vehículo en México, Estados Unidos de América o Canadá y sin que se requiera permiso previo de la Secretaría de Economía ni certificado de origen. Éste debe contar con: (i) factura original (título de propiedad expedido por el país o ciudad de origen de la unidad) en la que se describen las características del mismo; (ii) pedimento de

importación expedido por la aduana por la que se internó el vehículo; (iii) certificado de inscripción sobre la base de decreto de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público con su correspondiente pago de impuestos respectivos por su importación.

### **VEHÍCULOS LEGALMENTE IMPORTADOS**

Son aquellos que cuentan con factura original, expedida por agencia distribuidora autorizada (nacional o extranjera), en la que se hace constar mediante el número de pedimento de importación y aduana por la que se internó el vehículo, además del pago de impuestos respectivos por su importación, que efectivamente se encuentra legalmente en el país.

### **VUELCO**

Es el evento durante el cual, por la pérdida de control, el vehículo Asegurado gira, voltea o se levanta, todo o en parte, sobre la superficie que transita o circula.

### **VIAJERO Y/O PASAJERO**

Persona física que hace uso del vehículo Asegurado como medio de transporte a cambio de contraprestación monetaria sin necesidad de comprobarla.

### **PRELIMINAR**

Sólo podrán ser objeto de este contrato vehículos fabricados en la república mexicana, así como los de fabricación extranjera que se encuentren legalmente en el país por importación definitiva y de circulación en la franja fronteriza.

Las partes han convenido las coberturas y límites de responsabilidad que se indican como contratadas en la carátula de Póliza. En consecuencia, las coberturas que no se señalan como contratadas en la Póliza no tendrán validez ni eficacia entre las partes, aun cuando se encuentran descritas en estas Condiciones Generales.

La vigencia de las coberturas será la especificada en la carátula de la Póliza asociada a las presentes Condiciones Generales.

## **CLÁUSULA 1ª ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS**

### **I. COBERTURAS BÁSICAS**

Las coberturas básicas se podrán contratar en dos modalidades, teniendo la opción de:

- a) Responsabilidad civil LUC (Límite Único y Combinado)
- b) Responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y
- c) Responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas

### **1. RESPONSABILIDAD CIVIL LUC (LÍMITE ÚNICO Y COMBINADO)**

#### **Cobertura**

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, utilice el vehículo y que, a consecuencia de dicho uso, cause:

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

- a) Lesiones corporales o la muerte a terceros (distintos de los ocupantes del vehículo Asegurado),
- b) Daños materiales a terceros en sus bienes

Incluyendo en ambos casos la indemnización por daño moral que en su caso legalmente corresponda.

En el caso de tractocamiones, solamente quedará amparada la responsabilidad civil que ocasione el primer remolque, siempre y cuando sea arrastrado por aquél. Salvo pacto en contrario, no quedarán amparados los daños ocasionados con el segundo remolque.

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta sección se establece en la carátula de la Póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos descritos en la cobertura.

Para determinar el grado de reparación de los daños, se aplicarán en orden de prelación las leyes específicas en materia de movilidad, estatales o federales. A falta de ellas serán aplicables las leyes o reglamentos de tránsito y en ausencia de ambas las reglas del Código Civil del estado de la república en donde haya ocurrido el hecho.

#### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura se establece en la carátula de la Póliza y opera como suma asegurada

única para cada evento que implique responsabilidad y que ocurra durante la vigencia de la Póliza.

#### **Deducible**

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un deducible, según aparezca especificado en la carátula de la Póliza.

En caso de que el Asegurado haya optado por la aplicación de un deducible en esta cobertura, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros sin condicionar el pago del dicho deducible.

## EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL LUC

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **La responsabilidad civil del Asegurado por daños materiales a:**
  1. **Bienes que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad;**
  2. **Bienes que sean propiedad de personas que dependan civilmente del Asegurado;**
  3. **Bienes que sean propiedad de empleados, agentes o Representantes del Asegurado, mientras**

**se encuentren dentro de los predios de este último;**

**4. Bienes que se encuentren en el vehículo.**

**b) La responsabilidad civil por daños a terceros que cause el vehículo a consecuencia de daños causados por la carga, en accidentes ocurridos cuando el vehículo se encuentre fuera de servicio o efectuando maniobras de carga y descarga.**

**c) La responsabilidad civil por daños a terceros en personas que dependan civilmente del Asegurado o cuando estén a su servicio en el momento del Siniestro, o bien, cuando sean ocupantes del vehículo.**

**2. RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS BIENES**

**Cobertura**

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil conforme establecen las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos en que incurra el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el vehículo Asegurado y que a consecuencia de dicho uso cause a terceros daños materiales en sus bienes.

En el caso de tractocamiones, solamente quedará amparada la responsabilidad civil por los daños que se causen a consecuencia del uso del primer remolque que sea arrastrado. No quedará amparado el segundo remolque, salvo pacto en contrario.

**Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura se establece en la carátula de la Póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

En adición, y hasta por una cantidad igual al límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y costas a que fuere condenado el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el vehículo Asegurado, en caso de juicio seguido en su contra con motivo de su responsabilidad civil.

Ningún reconocimiento de adeudos, transacciones o cualquier otro acto jurídico de naturaleza semejante celebrado o concertado sin el consentimiento de la Institución le será oponible. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

**Deducible**

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un deducible, según aparezca especificado en la carátula de la Póliza.

## **CONDICIONES GENERALES**

### Consumer Finance

En caso de que el Asegurado haya optado por la aplicación de un deducible en esta cobertura, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros sin condicionar el pago del dicho deducible.

## **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS BIENES**

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- a) La responsabilidad civil del Asegurado por daños materiales a bienes que se encuentren en el vehículo Asegurado.
- b) La responsabilidad civil del Asegurado por daños a terceros en sus bienes que sean propiedad de personas que tengan un parentesco, ya sea por consanguinidad o por afinidad civil, con el Asegurado o que estén a su servicio en el momento del Siniestro.
- c) La responsabilidad civil del Asegurado por daños a terceros en sus bienes que sean propiedad de empleados, agentes o Representantes del Asegurado, mientras se encuentren dentro de los predios de este último.
- d) La responsabilidad civil del Asegurado por daños materiales a bienes que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad.
- e) Daños a terceros en sus personas.
- f) Los gastos amparados en la cobertura de defensa jurídica, así como el pago de fianzas, cauciones o multas de cualquier índole.
- g) Perjuicios o cualquier otra obligación distinta de la reparación del daño material que resulte a cargo del Asegurado con motivo de su responsabilidad civil.
- h) Actos intencionales del Conductor, Asegurado o Propietario del vehículo Asegurado.
- i) Cuando el vehículo Asegurado participe en competencias de velocidad o resistencia, ya sea de aficionados o profesionales, fuera de las vías públicas.
- j) El pago de multas, sanciones, perjuicios o cualquier otra obligación

distinta de la reparación del daño material.

- k) Daños causados a viaductos, puentes, básculas o cualquier vía pública, así como a objetos o instalaciones subterráneas, ya sea por vibración o por el peso del vehículo Asegurado o de su carga.**
- l) Los daños materiales que cause el vehículo Asegurado cuando sea conducido por personas que, en el momento en que ocurra el Siniestro, se encuentren bajo la influencia de drogas, siempre que éste hecho haya influido en la realización del Siniestro.**

### **3. RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAS**

#### **Cobertura**

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil, conforme lo establecen las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, en que incurra el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el vehículo Asegurado y que, a consecuencia de dicho uso, cause lesiones corporales o la muerte a terceros distintos de los ocupantes del vehículo Asegurado.

#### **Límite máximo de responsabilidad**

Se establece que el límite máximo de responsabilidad de la Institución para la indemnización por daño moral, cuando legalmente proceda, será el equivalente a la cuarta parte del importe de los daños materiales que se hubieren causado.

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura se establece en la carátula de Póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

En adición, y hasta por una cantidad igual al límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y costas a que fuere condenado el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el vehículo Asegurado, en caso de juicio seguido en su contra con motivo de su responsabilidad civil.

Ningún reconocimiento de adeudos, transacciones o cualquier otro acto jurídico de naturaleza semejante celebrado o concertado, sin el consentimiento de la Institución le será oponible. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

#### **Deducible**

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un deducible, según aparezca especificado en la carátula de la Póliza.

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

En caso de que el Asegurado haya optado por la aplicación de un deducible en esta cobertura, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros sin condicionar el pago del dicho deducible.

## EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAS

Esta cobertura no ampara en ningún caso:

- a) Cuando el vehículo Asegurado participe en competencias de velocidad y/o resistencia, ya sea de aficionados o profesionales, salvo pacto en contrario.
- b) La responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas que dependan civilmente del Asegurado y/o Conductor o cuando estén a su servicio al momento del Siniestro.
- c) Perjuicio, gasto, pérdida, indemnización o daño, siempre y cuando estas afectaciones patrimoniales sean indirectas.
- d) Daños a terceras personas en sus bienes.
- e) Lesiones ocasionadas al acompañante del vehículo Asegurado.
- f) Los gastos amparados en la cobertura de defensa jurídica, así como el pago de fianzas, cauciones o multas de cualquier índole.
- g) Cualquier reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos de naturaleza semejante sin el consentimiento de la Institución. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.
- h) Las lesiones ocasionadas al viajero y/o pasajero en su persona.
- i) Los daños parciales y/o totales de accesorios.

## II. COBERTURAS ADICIONALES

### 1. DAÑOS MATERIALES

#### Cobertura

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar los daños o pérdidas materiales que sufra el vehículo Asegurado a consecuencia de los siguientes riesgos:

1. Colisiones y vuelcos;
2. Rotura, desprendimiento y robo

de cristales o micas como son: parabrisas o laterales, quedando excluidos los espejos;

3. Incendio, rayo y explosión;
4. Ciclón, huracán, tornado, vendavales, granizo, terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas e inundación;
5. Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, motines o de personas mal intencionadas durante la realización de tales actos o bien ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos;
6. Transportación, varadura, hundimiento, incendio, explosión, colisión o vuelco, descarrilamiento o caída del medio de transporte en que el vehículo Asegurado sea trasladada, caída del vehículo sujeta a aseguramiento durante las maniobras de carga, transbordo o descarga, así como la contribución por Avería gruesa o por cargos de salvamento.

### Límite máximo de responsabilidad

1. Vehículos de fabricación nacional o importados por armadoras de marcas reconocidas a nivel nacional, la base de

indemnización corresponderá al valor convenido estipulado en la carátula de la Póliza, siempre y cuando no haya contratado valor factura.

2. Para vehículos cuya circulación esté prohibida o restringida en el país no se indemnizará cuando el Siniestro afecte la cobertura de pérdida total por daños materiales o robo total.
3. Se entenderá como valor comercial el valor de venta al público del vehículo Asegurado en la Guía EBC vigente a la fecha del Siniestro (considerando el valor de venta identificado con la letra "V").
4. Tratándose de vehículos último modelo al momento del Siniestro, se considerará la definición del inciso a) de la definición Valor comercial.

### Deducible

Se contrata la cobertura con la aplicación de un deducible en cada Siniestro a cargo del Asegurado.

En caso de pérdidas parciales y pérdidas totales, el monto de esta cantidad resulta de aplicar al límite máximo de responsabilidad establecido para esta cobertura a la fecha del Siniestro, el porcentaje del deducible estipulado y convenido en la carátula y/o especificación de esta Póliza o bien, el importe elegido por el Contratante e indicado en la carátula de la Póliza.

En caso de desbielamiento del vehículo Asegurado por inundación, conforme a las definiciones de



## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

desbielamiento e inundación del vehículo Asegurado en las presentes condiciones generales, el deducible a cargo del Asegurado será el equivalente al 15% del límite máximo de responsabilidad de la cobertura de daños materiales.

En reclamaciones por rotura y robo de cristales o micas, únicamente quedará a cargo del Asegurado el monto que corresponda al 20% del costo total del valor del o de los cristales afectados y en caso de desprendimiento será el 20% del costo total del valor de la instalación.

Tratándose de seguros sobre vehículos de uso o servicio particular y si en la carátula de la Póliza se especificó que la edad del Conductor habitual es de 26 años o más, en caso de ocurrir un Siniestro a consecuencia de colisiones y vuelcos con la circunstancia de que el vehículo Asegurado sea conducida por una persona menor a 26 años de edad, el deducible de daños materiales se incrementará en un 50% sobre lo especificado en la carátula y/o especificación de la Póliza.

Reembolso de deducible: cuando la Institución recupere del tercero responsable el importe de los daños ocasionados al vehículo Asegurado y el Asegurado haya presentado formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes, por concepto de daño en propiedad ajena ocasionado por terceros o algún acto delictuoso y hubiera cooperado con la Institución para conseguir la recuperación del importe del daño

sufrido, el deducible será reembolsado en su totalidad al Asegurado. En ningún caso se considerará la venta del salvamento como recuperación de tercero responsable y, por tanto, no se realizará el reembolso de deducible.

## EXCLUSIONES DE DAÑOS MATERIALES

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) La rotura, descompostura mecánica, desgaste o agotamiento de cualquier pieza del vehículo Asegurado como consecuencia de su uso, a menos que fueren causados por alguno de los riesgos amparados;**
- b) Las pérdidas o daños debidos al desgaste natural del vehículo Asegurado o de sus partes y la depreciación que sufra la misma;**
- c) Los daños materiales que sufra el vehículo Asegurado, ocasionados directamente por su propia carga, sin que hubieren ocurrido algunos de los eventos amparados en esta sección;**
- d) Las pérdidas o daños causados por la acción**

normal de la marea, aun cuando provoque inundación;

- e) Daños ocasionados a el vehículo Asegurado por actos intencionales del Contratante, Asegurado, Conductor, familiares o conocidos de cualquiera de ellos;
- f) Los daños que sufra el vehículo Asegurado por sobrecargarlo o someterlo a tracción excesiva con relación a su resistencia o capacidad y cuando sea conducido por personas que en el momento en que ocurra el Siniestro, se encuentren bajo la influencia de drogas, siempre que este hecho haya influido en la realización del Siniestro;
- g) Las pérdidas o daños causados a las partes bajas del vehículo Asegurado al transitar fuera de caminos diseñados para el tránsito de vehículos o por caminos cerrados al tránsito vehicular;
- h) El pago de multas, pensiones, sanciones, infracciones, maniobras de salvamento, perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material del vehículo Asegurado;
- i) El desbielamiento causado como consecuencia de daños sufridos en las partes bajas del vehículo Asegurado, penetración de agua, líquidos o sustancias diferentes para el normal funcionamiento de la máquina o al sistema de enfriamiento del motor, cuando el Conductor no haya detenido y apagado la marcha del vehículo Asegurado y éstas sean las causas de dichos daños;
- j) Los daños cuyo costo sea menor al monto del deducible estipulado, según valuación realizada por la Institución;
- k) Cualquier equipo especial o adaptación no instalados originalmente por el fabricante del vehículo Asegurado, a menos que estén declarados en la cobertura de accesorios y/o Equipo Especial;

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

- l) Acciones cometidas por cualquier persona que haga uso de engaños o aproveche el error en que se halle otro para hacerse ilícitamente de algún beneficio, cualquiera que sea su modalidad;**
- m) El daño que sufra o cause el vehículo Asegurado o cuando el Conductor, Contratante o pasajero participe de forma directa en la manifestación pública.**

### 2. ROBO TOTAL

#### Cobertura

Cuando en la carátula de la Póliza se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar el robo total del vehículo Asegurado y las pérdidas o daños materiales que sufra a consecuencia de su robo total.

La protección de esta cobertura operará aun cuando los hechos que den lugar al Siniestro constituyan el delito de abuso de confianza.

En adición, aun cuando no se contrate la cobertura de daños materiales, quedarán amparados los daños ocasionados por los siguientes riesgos:

1. Incendio, rayo o explosión;
2. Ciclón, huracán, tornado, vendavales, granizo,

terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas e inundación;

3. Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, motines o de personas mal intencionadas durante la realización de tales actos o bien ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos.

Para Siniestros que afecten el inciso 2 no se cobrará deducible, siempre y cuando los daños que se ocasionen al momento del Siniestro ocurran cuando el vehículo Asegurado se encuentre a más de 50 kilómetros de la costa o litoral.

Para obtener los beneficios de esta cobertura será indispensable que se promueva una denuncia de hechos por robo del vehículo Asegurado ante las autoridades competentes.

#### Límite máximo de responsabilidad

1. Vehículos de fabricación nacional o importados por armadoras de marcas reconocidas a nivel nacional.
2. Se entenderá como valor comercial el valor de venta al público del vehículo Asegurado

en la Guía EBC vigente a la fecha del Siniestro (considerando el valor de venta identificado con la letra “V”).

3. Tratándose de vehículos último modelo al momento del Siniestro, se considerará la definición del inciso a) de la definición Valor comercial.

**Deducible**

Se contrata la cobertura con la aplicación invariable de un deducible en cada Siniestro a cargo del Asegurado.

En caso de pérdidas totales, el monto de esta cantidad resulta de aplicar al límite máximo de responsabilidad establecido para esta cobertura a la fecha del Siniestro, el porcentaje del deducible estipulado y convenido en la carátula y/o especificación de esta Póliza o bien el importe elegido por el Contratante e indicado en la carátula de la Póliza.

En los casos en que haya recuperación después de perpetrado el robo, solamente se aplicará el deducible contratado cuando la Institución realice algún pago por pérdidas o daños parciales o totales ocasionados a el vehículo Asegurado.

**EXCLUSIONES DE ROBO TOTAL**

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) El robo de los contenidos, mercancías u objetos

**que se encuentren en el vehículo Asegurado y que no sean parte integral de ésta, ni los accesorios instalados en la unidad asegurada y que no hayan sido previamente cubiertos por el contrato.**

- b) **Robo parcial de partes, accesorios del vehículo Asegurada a menos que se haya contratado la cobertura de robo parcial.**
- c) **El robo del vehículo Asegurado a consecuencia del delito de fraude.**
- d) **La pérdida del vehículo Asegurado como consecuencia de cualquier tipo de transacción, contrato o convenio mercantil, relacionado con la compraventa a un particular, arrendamiento, crédito o financiamiento.**
- e) **La entrega del vehículo Asegurado y su documentación como consecuencia de transacciones relacionadas con la privación ilegal de la libertad (secuestro).**
- f) **Los hechos que den lugar al Siniestro que**

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

**constituyan el delito de abuso de confianza, cuando sea cometido por familiares del Contratante, Asegurado o Conductor del vehículo Asegurado.**

**g) No ampara en ningún caso el incendio o explosión del vehículo Asegurado que se origine a consecuencia de una colisión o vuelco.**

### 3. ROBO PARCIAL

#### Cobertura

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar el robo parcial de las partes que lo conforman y que formen parte del mismo, siempre y cuando no se derive de un robo total del vehículo Asegurado.

Se entiende por robo parcial el apoderamiento por un tercero de una o varias partes del vehículo Asegurado contra la voluntad de la persona que pueda disponer del vehículo Asegurado conforme a la ley.

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad para la cobertura de robo parcial será hasta la suma asegurada contratada y se indemnizará siempre y cuando conste en actas levantadas ante Ministerio Público y con base en los siguientes parámetros:

1. Cuando el costo del daño causado a el vehículo Asegurado

esté dentro de los límites establecidos en la carátula de la Póliza, la indemnización corresponderá al monto del daño valuado por la Institución menos el monto del deducible que para el caso corresponda.

2. En todo caso, al hacerse la valuación de la pérdida se tomará en cuenta el precio de refacciones o accesorios en la fecha del Siniestro. Cuando ocurra un Siniestro amparado por el contrato de seguro y las presentes Condiciones Generales, en donde resulten dañados componentes internos o externos del motor y/o de la transmisión del vehículo Asegurado, la Institución aplicará un porcentaje de depreciación o demérito por el uso que tengan.

#### Deducible

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable del 20% sobre el monto de la suma asegurada de los bienes que resulten afectados en el Siniestro y que hubieran sido amparados en esta cobertura.

### EXCLUSIONES DE ROBO PARCIAL

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **Cualquier otra parte, accesorio, rótulo, conversión, adaptación o modificación a la estructura, instalada a**

**petición del comprador o propietario o por las agencias, distribuidoras, auto instalados o por terceros, cuando no se encuentren amparados bajo la cobertura de Adaptaciones, Conversiones y/o Equipo Especial.**

- b) El equipo que carezca de factura que cumpla con los requisitos fiscales o que siendo de procedencia extranjera no cuente con los comprobantes de propiedad y/o pedimento de importación, así como el pago de los aranceles de acuerdo con la legislación vigente en la fecha de adquisición del bien.**

#### **4. GASTOS MÉDICOS A OCUPANTES**

##### **Cobertura**

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar los gastos que más adelante se indican cuando, a consecuencia de un accidente de tránsito se causen lesiones corporales a cualquier persona ocupante del vehículo Asegurado, al encontrarse dentro del compartimiento, caseta o

cabina, diseñado para el transporte de personas; así como, lesiones corporales a consecuencia del robo con violencia del vehículo y/o asalto y/o intento de asalto.

#### **1. Gastos médicos**

Gastos de hospitalización

- a) Cuarto y alimentos, fisioterapia y medicinas que sean prescritas por el médico y demás gastos inherentes a la hospitalización del lesionado.
- b) Cama adicional para un acompañante del lesionado.
- c) Honorarios médicos y enfermeros, devengados por personas legalmente autorizadas para ejercer.

Servicio de ambulancia

- d) Los gastos erogados por servicios de ambulancia, cuando a juicio del médico responsable sea necesaria su utilización.

Lentes

- e) Cuando a consecuencia del accidente se origine lesión oftálmica y sean prescritos por el médico dentro de los 60 días siguientes al accidente. El límite de responsabilidad por este concepto es de 30 días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México.

#### **2. Gastos funerarios**

Reembolso mediante la presentación de los comprobantes respectivos que reúnan los requisitos fiscales, de los gastos funerarios con un máximo por persona del 20% de la suma

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

asegurada contratada y sin exceder, por evento de dicha suma asegurada, la cual representa el límite máximo de responsabilidad de la cobertura.

### 3. Reembolso

En caso que el lesionado opte por atenderse en hospitales, clínicas o con médicos distintos a los asignados por la Institución, ésta reembolsará los gastos erogados en una sola exhibición, previa su comprobación, considerando como límite el importe máximo que se tenga convenido por la Institución con los mencionados hospitales, clínicas y médicos, respecto a tales gastos erogados, sin exceder la suma máxima contratada para esta cobertura.

### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura, se establece en la carátula de Póliza y opera como suma asegurada única.

### Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.

## EXCLUSIONES DE GASTOS MÉDICOS A OCUPANTES

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Cuarto de hospitalización distinto al estándar;**
- b) Alimentos de acompañantes;**
- c) Prótesis dentales**

**y/o tratamientos de ortodoncia;**

- d) Prótesis ortopédicas;**
- e) Las obligaciones que resulten en contra del Conductor, Asegurado y/o propietario del vehículo Asegurado, por la responsabilidad civil de los ocupantes, cuando el vehículo Asegurado no cuente con la cobertura de responsabilidad civil a ocupantes**

## 5. RESPONSABILIDAD CIVIL EN EXCESO POR MUERTE A TERCEROS

### Cobertura

La Compañía se obliga a amparar la responsabilidad civil en que pueda incurrir el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el vehículo Asegurado y que, a consecuencia de dicho uso, cause la muerte a terceras personas; siempre y cuando dicha responsabilidad sea consecuencia de un accidente vehicular que no se encuentre expresamente excluido por el contrato.

### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad para esta cobertura se establece en la carátula de la Póliza y opera en exceso de la suma asegurada contratada para la cobertura vigente con la que cuente para responsabilidad civil

por daños a terceros en sus Personas o responsabilidad civil LUC.

**Deducible**

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.

**EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN EXCESO POR MUERTE A TERCEROS**

Esta cobertura en ningún caso ampara:

Cualquier reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos de naturaleza semejante celebrados o concertados sin el consentimiento de la compañía. La confesión de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

- a) La muerte de terceros derivada de accidentes cuando el vehículo Asegurado participe en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad;
- b) La muerte de terceros derivada de accidentes cuando el vehículo Asegurado sea destinada a un uso o servicio

**diferente al estipulado en la Póliza y éste implique una agravación del riesgo;**

- c) La muerte de terceros derivada de accidentes por el uso del vehículo Asegurado durante actos de guerra, revolución y por medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones;
- d) Perjuicios, gastos o cualquier otra obligación distinta de la indemnización que resulte a cargo del Contratante, Asegurado o Conductor, con motivo de su responsabilidad civil por la muerte de terceras personas;
- e) Daños a terceras personas en sus bienes;
- f) Los gastos de defensa jurídica del Conductor del vehículo con motivo de los procedimientos penales, civiles o de cualquier índole, originados por accidentes de tránsito;
- g) Costo de fianzas o cauciones de cualquier clase, así como sanciones, perjuicios



## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

**o cualesquiera otras obligaciones distintas de la indemnización que resulte a cargo del Contratante, Asegurado o Conductor por motivo de su responsabilidad civil, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 7ª Obligaciones del Asegurado y sin perjuicio de lo señalado en la cobertura de defensa jurídica, según condiciones;**

- h) La muerte de terceros que ocasione el vehículo a consecuencia del vandalismo;**
- i) La muerte de terceros que ocasione el vehículo dentro de instalaciones aeroportuarias;**
- j) La muerte por acto intencional o negligencia inexcusable de la víctima**

### 6. RESPONSABILIDAD CIVIL A OCUPANTES

#### Cobertura

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el vehículo Asegurado y que, a consecuencia de dicho uso,

cause lesiones corporales o la muerte a ocupantes del vehículo Asegurado, incluyendo la indemnización por daño moral a la que en su caso sea condenado por la autoridad competente.

Adicionalmente, y hasta por una cantidad igual al límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende para amparar los gastos y costas a los que fuere condenado el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el vehículo Asegurado, en caso de juicio civil seguido en su contra con motivo de la responsabilidad civil de los ocupantes.

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura se especifica en la carátula de la Póliza y opera como Límite Único y Combinado (LUC) para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura. El límite de responsabilidad inicial por persona para esta cobertura se determinará en forma proporcional con base en el número de ocupantes que resulten lesionados, sin sobrepasar la suma asegurada contratada por evento. En caso de que al ocurrir el Siniestro el número de ocupantes exceda el número máximo de ocupantes señalados en la tarjeta de circulación del vehículo, el límite máximo de responsabilidad por persona se reducirá, dividiendo la responsabilidad máxima de esta cobertura entre el número de ocupantes al momento del Siniestro, no importando si el número de lesionados es menor al número de ocupantes del vehículo Asegurado.

**Deducible**

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.

**EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL A OCUPANTES**

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- a) Daños y/o indemnizaciones por lesiones a consecuencia de un accidente vehicular ocurrido cuando el vehículo Asegurado sea destinado para un uso diferente al declarado en la carátula de la Póliza o cuando el vehículo participe en competencias de resistencia y/o velocidad;
- b) Daños y/o indemnizaciones por lesiones al cónyuge o personas que tengan parentesco en línea recta ascendente o descendente o línea colateral hasta el primer o segundo grado con el Asegurado o Conductor del vehículo Asegurado;
- c) Daños y/o indemnizaciones por lesiones a empleados o personas que estén al servicio del Asegurado o Conductor del vehículo Asegurado al momento del Siniestro;
- d) La responsabilidad en que incurra el Asegurado o Conductor del vehículo Asegurado por los daños en bienes de terceros, aun cuando sean ocupantes del vehículo Asegurado;
- e) Vehículos destinados al servicio público de transporte de pasajeros o vehículos tipo comercial cuyo uso sea de carga;
- f) El daño corporal que resulte en una incapacidad permanente menor al 65%;
- g) El daño que cause incapacidad o muerte del ocupante del vehículo Asegurado cuando se demuestre culpa o negligencia inexcusable del lesionado.

**7. RESPONSABILIDAD CIVIL DOBLE REMOLQUE**

**Cobertura**

Contratada esta modalidad en la carátula de la Póliza, se extiende la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros para cubrir los daños

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

que sean ocasionados por el segundo remolque o su respectivo sistema de arrastre (Dolly), siempre y cuando estén enganchados al primer remolque amparado en los términos de las coberturas de responsabilidad civil LUC o responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas de las presentes Condiciones y ambos estén siendo arrastrados por el vehículo Asegurado mediante dispositivos especializados para tal efecto.

#### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de esta cobertura se especifica en la carátula de la Póliza bajo la cobertura de responsabilidad civil LUC o responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas para los riesgos amparados en ellas.

#### **Deducibles**

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.

## **EXCLUSIONES PARTICULARES RESPONSABILIDAD CIVIL DOBLE REMOLQUE.**

**En adición a las exclusiones establecidas en la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros, esta cobertura no ampara:**

**Los daños que ocasione el remolque cuando se excedan los límites y especificaciones, ya sea en capacidad de carga o dimensiones establecidas por el fabricante o la Secretaría de Comunicaciones y Transporte;**

**Los daños que sufra el vehículo Asegurado, el remolque;**

**Las lesiones y/o muerte que sean ocasionadas a ocupantes del mismo vehículo Asegurado.**

## **8. RESPONSABILIDAD CIVIL ECOLÓGICA**

### **Cobertura**

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil ecológica en que incurra el Asegurado por daños ocasionados por contaminación que ocurra en forma accidental, súbita e imprevista, como consecuencia de la descarga, dispersión, filtración o escape de contaminantes, siempre y cuando la contaminación y la causa que la provocó se presenten de manera simultánea como daño directo del Siniestro causado por alguno de los riesgos amparados en la carátula de la Póliza.

### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta sección se establece en la carátula de la Póliza

y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos y gastos amparados como se describe en los párrafos anteriores.

Para la contratación de esta cobertura, es necesario que el Asegurado tenga contratadas las coberturas:

- a) Responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas o responsabilidad civil LUC;
- b) Daños ocasionados por la carga.

En su caso, haber pagado la prima correspondiente a esta sección. Adicionalmente, para la contratación de esta cobertura es necesario que se haya establecido, previa manifestación por escrito del Asegurado en la carátula de Póliza, el tipo de la carga declarada como tipo B o C.

- a) Carga tipo A: mercancía poco peligrosa en su transporte, por ejemplo: abarrotes, carnes, lácteos, bolsas, calzado, corcho, cosméticos, plásticos, vidrio, anuncios.
- b) Carga tipo B: mercancía peligrosa en su transporte, por ejemplo: ferretería, herrería, madera, ganado en pie, maquinaria, postes, rollos de papel, cable o alambre, viguetas de acero, materiales, partes o módulos para la industria de la construcción.
- c) Carga tipo C: mercancía altamente peligrosa en su transporte, tal como sustancias y/o productos tóxicos y/o corrosivos, inflamables y/o explosivos, o cualquier otro tipo

de carga similar a las enunciadas, excepto las sustancias definidas como clase o división 1 y 7 en la norma oficial mexicana NOM-002-SCT o cualquiera que la modifique o sustituya.

### **Deducible**

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un Deducible, según haya optado el Asegurado al contratarla. Si se contrata con Deducible, el monto de éste será elegido por el Asegurado y se consignará en la carátula de la Póliza.

Cuando el Asegurado haya optado por la contratación de Deducible en esta cobertura la Institución gestionará el Siniestro sin condicionar, frente al tercero, el pago del Deducible. Sin perjuicio de lo anterior, la Institución podrá rechazar el Siniestro si resulta aplicable alguna de las causas de exclusión prevista en la Póliza o previstas en la ley aplicable.

### **EXCLUSIONES PARTICULARES DE RESPONSABILIDAD CIVIL ECOLÓGICA**

**En adición a lo establecido en la cláusula denominada Riesgos no amparados por el contrato, pero que pueden ser cubiertos mediante convenio expreso”, así como a la cláusula Riesgos no amparados por el contrato, la cobertura de responsabilidad**

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

**civil ecológica en ningún caso ampara:**

- a) Daños ocasionados cuando el Asegurado no cuente con el permiso otorgado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para transportar materiales y/o residuos peligrosos;
- b) Daños ocasionados cuando el Asegurado no cuente con el o los permisos que, en adición a lo señalado en el punto previo, deba obtener de las autoridades competentes para el transporte de la mercancía por las autopistas de cuota del país;
- c) Sustancias clasificadas como radiactivas (clase o división 7) de acuerdo con las normas oficiales mexicanas NOM-002 SCT y NOM-023-SCT/2011 o cualquiera que las regule o sustituya;
- d) Daños causados cuando el vehículo no circule por autopistas de cuota y/o cuando el Conductor no respete los señalamientos viales;
- e) Las multas, o cualquier otro gasto o sanción impuesta por cualquier autoridad competente que conozca del Siniestro y daño ecológico, incluido cualquier otro gasto diverso de aquellos expresamente enunciados como cubiertos en la descripción de esta cobertura;
- f) Cuando el Conductor del vehículo, no cuente con cualquiera de los siguientes requisitos:
  1. Licencia de conducir vigente para el tipo de vehículo, mercancía, material o residuo transportado;
  2. Permiso vigente para circular en caminos federales o vías generales de comunicación con el tipo de carga declarada y transportada.

Si al momento del Siniestro el Conductor se encuentra bajo el influjo de bebidas alcohólicas, estupefacientes o medicamentos que alteren su sistema nervioso, aun cuando se hayan ingerido por prescripción y seguimiento médico, cualquiera que

## **sea su concentración de muestras de sangre u orina.**

### **9. RESPONSABILIDAD CIVIL POR ARRASTRE DE REMOLQUE**

#### **Cobertura**

La presente cobertura podrá ser contratada en cualquiera de las modalidades descritas más adelante, misma(s) que, en su caso, se señalará(n) dentro de la carátula de la Póliza como contratada y procederán conforme en ellas se estipule. Para los efectos de la presente cobertura, Remolque será considerado como el vehículo con eje trasero y delantero, o eje trasero solamente, que no tenga propulsión propia y sea destinado para ser jalado por el vehículo Asegurado o bien por un primer remolque que esté de igual manera Asegurado con la Institución. En ningún caso se considerará como parte del remolque ningún tipo de carga.

Contratada esta modalidad en la carátula de la Póliza, se extiende la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros para cubrir los daños que sean ocasionados por el primer remolque, siempre y cuando esté enganchado y esté siendo arrastrado por el vehículo Asegurado mediante dispositivos especializados para tal efecto.

#### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de esta cobertura se especifica en la carátula de la Póliza bajo la cobertura de responsabilidad civil LUC o responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y responsabilidad civil por daños a

terceros en sus personas para los riesgos amparados en ellas.

#### **Deducible**

Las presentes modalidades operan con la aplicación, en cada Siniestro, de una cantidad a cargo del Asegurado, denominada deducible, misma que se establece en la carátula de la Póliza bajo la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros. Si el Asegurado hubiere contratado la cobertura con la aplicación de un deducible, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros, sin condicionar al pago previo de dicho deducible.

### **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR ARRASTRE DE REMOLQUE.**

**En adición a las exclusiones establecidas en la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros, esta cobertura no ampara:**

- a) Los daños ocasionados por el remolque, cuando sean arrastrados por un vehículo distinto a el vehículo Asegurado;**
- b) Los daños que ocasione el remolque cuando se excedan los límites y especificaciones, ya sea en capacidad de**

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

- carga o dimensiones establecidas por el fabricante o la Secretaría de Comunicaciones y Transportes;**
- c) Los daños que sufra el vehículo Asegurado y el remolque;**
- d) Las lesiones y/o muerte que sean ocasionadas a ocupantes de la misma vehículo Asegurado;**
- e) En ningún caso se considerará como parte del remolque ningún tipo de carga.**

**La presente cobertura será procedente siempre y cuando aparezca como contratada en la carátula de la Póliza.**

### 10. RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS AL VIAJERO

#### Cobertura

De aparecer esta cobertura como amparada en la carátula de la Póliza, la Institución se obliga a indemnizar a los Usuarios que viajen en el vehículo Asegurado por las lesiones corporales, la pérdida del equipaje o la muerte por las que fuere responsable el Asegurado y/o Conductor del vehículo con motivo de los servicios de transporte público y privado concesionado por autoridad competente para el transporte de personas por el Asegurado, en cualquiera de las vías

de comunicación terrestre y durante la vigencia de la misma.

El derecho a percibir las indemnizaciones y la fijación del monto se sujetará a las disposiciones del Código Civil para la Ciudad de México en materia común y para toda la república en materia federal. Para la prelación en el pago de las mismas, se estará a lo dispuesto en el **artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo**.

**Artículo 501.** “Tendrán derecho a recibir indemnización en los casos de muerte:

- I. La viuda, o el viudo que hubiese dependido económicamente de la trabajadora y que tenga una incapacidad de cincuenta por ciento o más, y los hijos menores de dieciséis años y los mayores de esta edad si tienen una incapacidad de cincuenta por ciento o más;
- II. Los ascendientes concurrirán con las personas mencionadas en la fracción anterior, a menos que se pruebe que no dependían económicamente del trabajador;
- III. A falta de cónyuge supérstite, concurrirá con las personas señaladas en las dos fracciones anteriores, la persona con quien el trabajador vivió como si fuera su cónyuge durante los cinco años que precedieron inmediatamente a su muerte, o con la que tuvo hijos, siempre que ambos hubieran permanecido libres de matrimonio durante el concubinato.

- IV. A falta de cónyuge supérstite, hijos y ascendientes, las personas que dependían económicamente del trabajador concurrirán con la persona que reúna los requisitos señalados en la fracción anterior, en la proporción en que cada una dependía de él; y
- V. A falta de las personas mencionadas en las fracciones anteriores, el Instituto Mexicano del Seguro Social”.

La responsabilidad de la Institución comienza desde el momento en que el pasajero aborde la unidad de transporte y hasta que descienda de ella.

Los riesgos cubiertos bajo esta cobertura para cada pasajero son:

### RIESGOS CUBIERTOS

#### a) Muerte

La Institución se obliga a pagar hasta por la cantidad que aparece en la carátula de la Póliza para este riesgo al Beneficiario de la persona que fallezca a bordo del vehículo Asegurado cuando sea a consecuencia de un Accidente de Tránsito y el fallecimiento ocurra dentro de los 90 días posteriores a la fecha del accidente. La indemnización se pagará a la sucesión del pasajero fallecido.

#### b) Incapacidad total y permanente

Otorga al Asegurado la indemnización hasta por la cantidad que aparece en la carátula de la Póliza en los términos que establece la legislación vigente al momento

de declararse la incapacidad total y permanente a consecuencia de un Accidente de Tránsito, desapareciendo toda obligación por parte de la Institución después de efectuarse la indemnización.

#### c) Gastos funerarios

La Institución se compromete a reembolsar, hasta por la cantidad que aparece en la carátula de la Póliza, a la persona que acredite, con recibos o facturas que reúnan los requisitos fiscales correspondientes, haber realizado el pago de los gastos funerarios, por causa del fallecimiento del pasajero del vehículo Asegurado.

#### d) Gastos médicos

La Institución se compromete a otorgar la atención médica o, en su caso, a solventar vía reembolso en caso de utilizar los servicios de un hospital o médico distinto al asignado por la Institución, los gastos de servicios médicos hasta por la cantidad que aparece anotada en la carátula de la Póliza, cuando el Beneficiario se vea precisado a requerir atención médica a consecuencia de un Accidente de Tránsito y en el cual se encuentre involucrado el vehículo Asegurado.

Los gastos cubiertos son los siguientes:

- Intervención quirúrgica
- Hospitalización
- Enfermería
- Ambulancia
- Prótesis



## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

- Medicinas
- Los gastos que realice el Asegurado para poner a los pasajeros accidentados en condiciones de ser atendidos debidamente.

La responsabilidad de la Institución termina al efectuarse el alta médica o hasta agotarse el límite de suma asegurada que por pasajero contempla la cobertura.

En caso de que viajen familiares del Asegurado o Conductor, éstos quedarán cubiertos bajo los términos y condiciones de la presente cobertura, siempre y cuando al momento del Siniestro el vehículo no se encuentre prestando servicio a terceros y se encuentre fuera del horario y ruta autorizados, excepto lo establecido en

## EXCLUSIONES PARTICULARES DE LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS AL VIAJERO

- e) Pérdida del equipaje**  
**La Institución se obliga a indemnizar, hasta por la cantidad que aparece anotada en la carátula de la Póliza, por cada pieza de equipaje registrado en caso de pérdida o extravío, y exigiendo el comprobante relativo.**

### Límite máximo de responsabilidad

La suma asegurada será la contratada y definida en la carátula de la Póliza, misma que se estipula en Unidades de Medida vigente en la Ciudad de México a la fecha en que se efectue el pago y que opera como Límite Único y Combinado (LUC) por pasajero según el sublímite especificado para cada uno de los riesgos cubiertos bajo esta cobertura.

El límite máximo de pasajeros que puede transportar el vehículo Asegurado lo establece la autoridad conforme a las características de éste. El Conductor del vehículo no cuenta como pasajero.

Toda indemnización que la Institución deba pagar reducirá en igual cantidad la suma asegurada del vehículo amparado por la Póliza siempre que se vea afectada por el Siniestro.

### PROPORCIÓN INDEMNIZABLE

En caso de que al ocurrir el accidente el número de pasajeros exceda el límite máximo de personas autorizadas para transportarse debidamente sentadas conforme a la capacidad del vehículo, el límite de responsabilidad por pasajero se reducirá en forma proporcional.

### REFORMAS A LA LEGISLACIÓN EN LA MATERIA

En caso de que la Legislación Estatal o Federal aplicables sufra(n) alguna(s) modificación(es) que afecte(n) las responsabilidades de la Institución según la Póliza, se entenderá que la Institución será responsable por el monto de indemnizaciones

especificadas al momento de contratarse la Póliza. El Asegurado podrá solicitar por escrito, si las modificaciones mencionadas traen como consecuencia prestaciones más elevadas, que se apliquen a éstas las nuevas condiciones generales, estando obligado en este caso a cubrir las primas que correspondan.

**Deducible**

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.

**EXCLUSIONES PARTICULARES DE LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS AL VIAJERO**

En adición a lo estipulado en la cláusula 3ª **EXCLUSIONES GENERALES**, esta cobertura en ningún caso cubrirá el pago de indemnización alguna por:

- a) Accidentes, lesiones, inhabilitación, muerte u otra pérdida causada por enfermedades corporales o mentales, ni tampoco cubrirá el suicidio o cualquier conato del mismo, bien sea que se cometa en estado de enajenación mental o no por parte de los pasajeros.
- b) **Cualquier lesión o la muerte del pasajero causada directamente por cualquier acto de guerra o rebelión, por actos de bandidos o asociaciones delictuosas, de sedición u otros desórdenes públicos, así como por la comisión de un delito intencional en que el pasajero sea el sujeto activo.**
- c) Accidente, lesión, inhabilitación, muerte u otra pérdida causada por tratamiento médico quirúrgico, con excepción del que resulte directamente de operaciones quirúrgicas que se hagan necesarias y tratándose de lesiones cubiertas por el seguro, siempre que se practiquen dentro de los 90 días posteriores a la fecha del Siniestro.
- d) Accidentes que sufran los pasajeros al subir o bajar del medio de transporte de que se trate, ya sea que se encuentre parado o en movimiento cuando dichos accidentes se deban a notoria imprudencia o temeridad del pasajero.

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

- e) Accidentes, lesión, inhabilitación o muerte que sufra el Conductor del vehículo Asegurado.**
- f) Accidentes, lesión, inhabilitación o muerte que sufra la tripulación del vehículo y todo trabajador del Asegurado, de la línea o empresa prestataria del servicio que viaja con motivo de relación de trabajo.**
- g) Los gastos originados por demandas judiciales entabladas en contra del Asegurado o Conductor del vehículo promovidos por los pasajeros, herederos legales o personas que se ostenten como tales.**
- h) Lesiones o muerte por accidentes que sufran los pasajeros de unidades para transporte de pasajeros de servicio público debidamente autorizados y con ruta fija, cuando la unidad se encuentre prestando el servicio fuera de la ruta autorizada.**
- i) Accidentes que sufran los pasajeros cuando el medio de transporte sea destinado a un uso**
- y servicio diferente del indicado en la carátula de la Póliza.**
- j) Accidentes que sufran familiares del Conductor o del Asegurado dentro del horario y ruta autorizada para prestar el servicio.**
- k) Las lesiones que sufra el pasajero por actos intencionales del Conductor, Asegurado, dependientes económicos y propietario del vehículo Asegurado.**

## 11. RESPONSABILIDAD CIVIL CRUZADA

### Cobertura

Esta cobertura ampara el daño que el Asegurado ocasiona a sus bienes, con el vehículo de su propiedad amparada mediante la Póliza contratada, sin importar que dichos daños se hayan causado dentro o fuera de predios, así como las lesiones de personas involucradas en el Siniestro, que no se encuentren en el asiento del vehículo destinada para el transporte de personas.

### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de Responsabilidad será la suma asegurada contratada en la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros, cantidad que puede operar como suma asegurada única y combinada o por separado como responsabilidad civil por daños a terceros en sus Bienes

y responsabilidad civil por daños a terceros en sus Personas. Sólo se ampara un evento durante la vigencia de la Póliza.

### **Deducible**

Esta cobertura podrá operar con la aplicación o sin la aplicación de un deducible, según se indique en la carátula de Póliza. Si se contrata con deducible, el monto de éste será elegido y/o aceptado por el Asegurado y se consignará en la carátula de la Póliza.

Si el Asegurado hubiere contratado la cobertura con la aplicación de un deducible, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros sin condicionar al pago previo de dicho deducible.

## **EXCLUSIONES PARTICULARES DE RESPONSABILIDAD CIVIL CRUZADA**

En adición a las exclusiones generales establecidas dentro de las presentes Condiciones Generales, esta cobertura no ampara:

- a) La responsabilidad civil que se origine por daños causados a personas que se encuentren como ocupantes del vehículo Asegurado.
- b) Las prestaciones que deba solventar el Asegurado, derivado de las obligaciones laborales, accidentes de trabajo o de riesgos profesionales determinados por la autoridad competente que resulten como consecuencia de un accidente cuando las personas se encuentren como ocupantes del vehículo.
- c) La responsabilidad civil por los daños ocasionados por la carga que transporte.
- d) La responsabilidad civil originada por actos dolosos o intencionales del Asegurado o personas que dependan civilmente de él.
- e) Accidentes ocasionados cuando el Asegurado se encuentre como Conductor del vehículo amparada en la Póliza y se encuentre bajo la influencia del alcohol o cualquier otra droga que produzca efectos desinhibitorios, inhibitorios, alucinógenos o somníferos.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### 12. EXTENSIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

#### Cobertura

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar al Conductor principal del vehículo Asegurado cuando se encuentre como Conductor de cualquier otro vehículo diferente al amparado por este seguro contra los mismos riesgos y bajo las mismas bases, límites, deducibles, exclusiones y condiciones estipuladas para las coberturas de responsabilidad civil por daños a terceros, responsabilidad civil a ocupantes, responsabilidad civil en exceso por muerte a terceros que aparezcan amparadas en la carátula de la Póliza y Asistencia Legal.

De no aparecer el Conductor principal declarado, se amparará al primer Titular y, en caso de inexistencia, al Contratante de la Póliza.

Esta cobertura opera a partir de que se hayan agotado las sumas aseguradas de las coberturas de responsabilidad civil por daños a terceros del seguro que ampara el vehículo conducida o bien a partir de la falta de éste.

#### Límite máximo de responsabilidad

El mismo límite máximo de responsabilidad de las coberturas de responsabilidad civil por daños a terceros, responsabilidad civil a ocupantes, responsabilidad civil en exceso por muerte a terceros que

aparezcan amparadas en la carátula de la Póliza y Asistencia Legal.

#### Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

### EXCLUSIONES DE EXTENSIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **Cuando el Conductor principal o el Beneficiario de esta cobertura se encuentre conduciendo un vehículo de renta diaria o alguna otro uso no estipulado en el contrato de seguro.**
- b) **Los daños materiales que sufra el vehículo conducido.**

### 13. EQUIPO ESPECIAL

#### Cobertura

Cuando en la carátula de la Póliza se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar los siguientes riesgos:

- a) Los daños parciales o totales que sufran el o los accesorios Asegurado e instalados en el vehículo Asegurado a consecuencia de los riesgos

descritos en la cobertura daños materiales, aplicándose el deducible contratado y especificado en la carátula de la Póliza.

- b) El robo parcial o total que sufran el o los accesorios Asegurado e instalados en el vehículo Asegurado, aplicándose el deducible contratado que se especifica en la carátula de la Póliza.

La descripción de o los accesorios y/o el equipo especial y el límite máximo de responsabilidad contratado para cada uno de ellos se asentarán mediante anexo que deberá agregarse y formar parte de la Póliza, requisito sin el cual no se considerarán cubiertos.

### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para el equipo especial, se establece en la carátula de la Póliza.

La indemnización máxima que cubrirá la Institución no será mayor al valor de cada accesorio Asegurado soportado por la factura o recibo de compra correspondiente expedido por el vendedor. En caso de no contar con factura o recibo de compra, la indemnización máxima será el 50% del valor comercial al momento del Siniestro para cada accesorio contratado.

Toda indemnización que la Institución pague por esta cobertura reducirá en igual cantidad su responsabilidad.

En caso de daños parciales, la suma asegurada de esta cobertura respecto del accesorio dañado y/o equipo especial podrá ser reinstalada a su valor inicial a solicitud del Asegurado y previa aceptación de la Institución, en cuyo caso, el Asegurado deberá pagar la prima que corresponda.

### **Aviso a las autoridades**

Como requisito invariable para el pago de las reclamaciones relacionadas con el inciso b) de esta cobertura, el Asegurado deberá presentar formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes tan pronto como tenga conocimiento del robo de los accesorios y/o equipo especial del vehículo Asegurado que sea motivo de la reclamación.

Adicional a lo especificado en esta cobertura, se aplicarán todos los términos y condiciones que se estipulan en las presentes condiciones generales hasta donde corresponda.

### **Deducible**

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable del 25% sobre el monto de la suma asegurada de los bienes que resulten afectados en el Siniestro y que hubieran sido amparados en esta cobertura.

## **EXCLUSIONES DE EQUIPO ESPECIAL**

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Los daños o robo a accesorios y/o equipo

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

**especial no descritos en la carátula o anexo de la Póliza.**

- b) Daños a rines y llantas, a menos que se produzcan a consecuencia de un evento por el que la Institución deba indemnizar por otros.**
- c) Equipo que carezca de factura que cumpla con los requisitos fiscales o que, siendo de procedencia extranjera, no cuente con los comprobantes de propiedad e importación o legal estancia en el país.**

### 14. ADAPTACIONES Y CONVERSIONES

#### Cobertura

Los riesgos amparados por esta cobertura son:

- a) Los daños materiales que sufran las adaptaciones y conversiones instaladas en el vehículo Asegurado a consecuencia de los riesgos descritos en la cobertura de daños materiales.
- b) El robo, daño o pérdida de las adaptaciones y conversiones a consecuencia del robo total del vehículo Asegurado y de los daños o pérdidas materiales, amparados en la cobertura de robo total.

La descripción de los bienes Asegurado y la suma asegurada

para cada uno de ellos se asentarán mediante endoso que deberá agregarse y formar parte de la Póliza, requisito sin el cual no se considerarán cubiertos.

En ningún caso las indemnizaciones excederán del valor de los bienes a la fecha del Siniestro, ni de la suma asegurada contratada.

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura, se establece en la carátula de la Póliza y opera como suma asegurada única.

#### Deducible

Al valor de la adaptación o conversión se aplicará el porcentaje elegido por el Contratante para las coberturas de daños materiales o robo total, según sea el caso.

### EXCLUSIONES DE ADAPTACIONES Y CONVERSIONES

**Además de las exclusiones señaladas en la cobertura de daños materiales y robo total, esta cobertura en ningún caso ampara:**

**Toda adaptación o conversión que carezca de factura, que cumpla con los requisitos fiscales o que siendo de procedencia extranjera no cuente con**

## comprobante de propiedad e importación o legal estancia en el país.

### 15. PRIDEX

#### Cobertura

En caso de Siniestro que implique pérdida total del vehículo Asegurado a consecuencia de cualquiera de los riesgos amparados en la cobertura de daños materiales y ésta hubiera sido contratada, la Institución se obliga a lo siguiente:

Devolver en su totalidad al Asegurado el importe de la prima neta cobrada por concepto de las siguientes coberturas contratadas:

- Daños materiales
- Robo total
- Responsabilidad civil por daños a terceros en sus Bienes
- Responsabilidad civil por daños a terceros en sus Personas
- Responsabilidad civil LUC (Límite Único y Combinado)
- Gastos médicos a ocupantes

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura se establece en la carátula de la Póliza.

#### Deducible

Esta cobertura aplica sin la aplicación de deducible.

## EXCLUSIONES DE PRIDEX

A esta cobertura se aplicarán las exclusiones de la cobertura de daños materiales.

### 16. PRIMAX

#### Cobertura

En caso de Siniestro que implique pérdida total del vehículo Asegurado a consecuencia de cualquiera de los riesgos amparados en las coberturas de daños materiales y robo total y éstas hubieren sido contratadas, la Institución se obliga a lo siguiente:

- a) Indemnizar sin la aplicación del deducible contratado.
- b) Devolver en su totalidad al Asegurado el importe de la prima neta cobrada por concepto de las siguientes coberturas contratadas:

- Daños materiales
- Robo total
- Responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes
- Responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas
- Responsabilidad civil LUC (Límite Único y Combinado)
- Gastos médicos a ocupantes

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura, se establece en la carátula de la Póliza.



## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### Deducible

Esta cobertura aplica sin la aplicación de deducible

## EXCLUSIONES DE PRIMAX

**A esta cobertura se aplicarán las exclusiones de la cobertura de daños materiales.**

### 17. AUTO SUSTITUTO

#### Cobertura

En caso de robo total del vehículo, la Institución se obliga a:

- a) Reembolsar al Asegurado el importe de la renta de un automóvil sustituto de las características de un vehículo compacto durante un periodo no mayor de 30 días o hasta;
- b) El importe máximo de la renta que será reembolsado al Asegurado será de \$17,550.00 (diecisiete mil quinientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) mismo que se ha determinado en función de las características del vehículo descrito en el párrafo anterior.
- c) La Institución sólo efectuará el reembolso cuando el automóvil sustituto haya sido rentado por una empresa de automóviles contra la presentación por parte del Asegurado de los comprobantes fiscales.

Esta cobertura iniciará su efecto a las 72 horas después de la fecha en que el robo se haya reportado

a la Institución y a las Autoridades Judiciales competentes y terminará cuando se indemnice o sea devuelto el vehículo recuperado o se cumpla el plazo máximo de 30 días o hasta agotar el límite máximo de responsabilidad, lo que ocurra primero.

Si el vehículo robado es recuperado antes del término del periodo de cobertura y éste ha sufrido daños a consecuencia del tal robo y dichos daños exceden del deducible contratado, el Asegurado continuará gozando del derecho al reembolso de la renta diaria durante el tiempo que dure la reparación de los daños o hasta agotar el número de días o hasta el límite máximo de responsabilidad.

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura se establece en la carátula de Póliza y será de hasta \$17,550.00 (diecisiete mil quinientos cincuenta pesos 00/100 M.N.).

#### Deducible

Esta cobertura aplica sin la aplicación de deducible

## EXCLUSIONES DE AUTO SUSTITUTO

**En ningún caso bajo los términos y condiciones de esta cobertura la Institución amparará los gastos en que incurra el Asegurado por concepto de:**

- a) **Gasolina consumida durante el periodo de renta del automóvil;**
- b) **Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades;**
- c) **Robo total o parcial del automóvil rentado;**
- d) **Gastos de traslado por entregar la unidad en una plaza distinta a la que se solicitó;**
- e) **Pago del deducible por Siniestro del automóvil rentado;**
- f) **Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el vehículo rentado.**

de un Accidente de Tránsito amparado por la Póliza.

La Institución, a través de su red de servicio, proporcionará al Beneficiario un automóvil sustituto por el período determinado en la caratula de Póliza en Límite Único y Combinado, el cual será contabilizado en días naturales, los cuales podrán ser usados en un solo evento o varios de los eventos descritos anteriormente, siempre y cuando no se exceda en un evento o en la suma de varios eventos el periodo máximo señalado en la carátula de la Póliza.

#### **SEGUNDA. DE LA CATEGORÍA DEL AUTOMÓVIL SUSTITUTO**

La categoría del automóvil sustituto que se proporcionará para uso y goce del Beneficiario de acuerdo con la suma asegurada contratada será:

1. Al amparo de la cobertura será un vehículo de los cuales se denominan subcompactos y que cuentan con transmisión automática, aire acondicionado, 4 puertas y una antigüedad que va del año modelo hasta 3 años anteriores al año en curso.

#### **TERCERA. DE LA ENTREGA Y GARANTÍAS**

El automóvil sustituto será entregado al Beneficiario en alguno de los centros de valuación que para tal efecto tiene la Institución o bien en las instalaciones del proveedor de autos designado por la Institución que se encuentre más cercano al domicilio del Asegurado.

### **18. AUTO SUSTITUTO PLUS**

#### **Cobertura**

##### **PRIMERA. DEL SERVICIO**

En caso de que el vehículo Asegurado sufriera alguno de los siguientes eventos:

1. Pérdida total del vehículo Asegurado por algún evento amparado por las coberturas de daños materiales o robo total.
2. Pérdida parcial con daños mayores al deducible contratado en la carátula de la Póliza que afecte la cobertura amparada de daños materiales.
3. Detención legal del vehículo Asegurado por parte de alguna autoridad competente a raíz

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

En caso de no existir disponibilidad inmediata de automóviles sustitutos en la localidad donde se solicite el servicio, la Institución se compromete a hacer entrega de un vehículo de categoría similar al automóvil sustituto dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud del servicio, debiendo el Beneficiario devolverlo en esa misma localidad al término del periodo máximo de días que corresponda al tipo de cobertura afectada.

En caso de que la Institución no cumpla con la entrega del automóvil de relevo dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud del servicio, procederá a realizar el reembolso al Beneficiario para que ésta proceda al arrendamiento diario de un vehículo con base en la siguiente tabla:

Máximo entre
10 unidades de cuenta de Ciudad de México
10 días Límite Único Combinado

Para hacer efectivo el reembolso de acuerdo con la tabla anterior, el Beneficiario deberá presentar una factura que ampare el arrendamiento de un vehículo de renta diaria emitida a nombre de la persona moral que la Institución le indique, debiendo entregar, además, copia de la siguiente documentación: (i) carátula de la Póliza, (ii) identificación del Beneficiario, (iii) carta breve solicitando el reembolso y (iv) indicando un número de cuenta bancaria a nombre del Beneficiario.

## CUARTA. DE LOS REQUISITOS DEL BENEFICIARIO

Para que se le otorgue el uso y goce del automóvil sustituto, el Beneficiario deberá:

1. Tener mínimo una edad de 18 años.
2. Contar con licencia de conducir vigente.
3. Presentar una identificación oficial vigente.
4. Firmar el Contrato.
5. Que el Beneficiario garantice con tarjeta de crédito la devolución del automóvil sustituto en las mismas condiciones en que se le entrego, así como cualquier gasto adicional que pudiera generarse.
6. En caso de Asegurado persona moral, la designación del Beneficiario para el automóvil sustituto se efectuará por conducto del representante legal del Asegurado.

## QUINTA. DE LAS OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

Adicionalmente, el Beneficiario se obliga a:

- a) La devolución del automóvil sustituto dado en uso y goce de manera inmediata al expirar los plazos antes señalados.
- b) A sujetarse a pagar las tarifas de renta del automóvil sustituto establecidas por la Institución para el caso en que ésta exceda la cantidad de días amparados por esta cobertura.
- c) La hora establecida para la devolución del automóvil sustituto dado en uso y goce

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

- al Beneficiario será siempre a las 12:00 horas, teniendo máximo 2 horas de tolerancia. Después de esa hora se cobrará un día adicional de acuerdo con las tarifas establecidas por la Institución.
- d) Devolver el automóvil sustituto con el mismo nivel y tipo de gasolina que lo recibió. En caso de que no se devuelva de esa manera se cobrará el faltante o la diferencia.
  - e) En caso de Siniestro del automóvil sustituto dado en uso y goce, el Beneficiario se compromete a pagar el deducible correspondiente de conformidad con lo estipulado en el contrato de arrendamiento celebrado con la Institución.
  - f) Pagar todos los gastos o costos adicionales (gasolina faltante, días adicionales a su cobertura, deducibles, daños, etc.)
  - g) Liquidar las multas y/o recargos de tránsito que registre el automóvil sustituto durante el tiempo que lo haya tenido en asignación el Beneficiario, debiendo ser liquidadas por el Beneficiario en un plazo máximo de 15 días después de la notificación de las mismas.
  - h) El automóvil sustituto deberá ser entregado en las mismas condiciones físicas y mecánicas en las cuales fue asignado de conformidad con el inventario previamente firmado por ambas partes. En caso de faltantes o deterioros el Beneficiario estará obligado a resarcir los daños a la Institución.
  - i) La recepción y la devolución del automóvil sustituto deberá realizarse por parte del Beneficiario en los centros de valuación de la Institución y/o en las instalaciones del proveedor de autos designado por la Institución y que se encuentre más cercano al domicilio del Asegurado.
- ### SEXTA. DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
- Las causales de suspensión de servicio y de responsabilidad total en caso de percance o accidente respecto del automóvil sustituto hacia el Beneficiario serán:
- a) Usar el vehículo de forma lucrativa
  - b) Abandonar el vehículo
  - c) Desobedecer los señalamientos de tránsito federal, estatal o local
  - d) Utilizar el vehículo para arrastrar remolques
  - e) Forzar el vehículo con relación a su resistencia y/o capacidad normal
  - f) Participar directamente con el vehículo en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad
  - g) Conducir el vehículo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas
  - h) Conducir el vehículo sin licencia vigente y otorgada por las vías legales o por la autoridad correspondiente
  - i) Conducir el vehículo por brechas y/o caminos no pavimentados
  - j) Utilizar el vehículo para realizar actividades ilícitas

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura, se establece en la carátula de Póliza

### **Deducible**

Esta cobertura aplica sin la aplicación de deducible.

## EXCLUSIONES DE AUTO SUSTITUTO PLUS

**Serán exclusiones para el otorgamiento del automóvil sustituto los siguientes casos:**

- a) **La prestación del servicio fuera de la república mexicana;**
- b) **Cualquier situación de dolo o mala fe, así como la falsa o inexacta declaración del Beneficiario o el Asegurado con el objetivo de que la Institución caiga en el error;**
- c) **No cumplir con alguno de los requisitos mencionados en la cláusula 4ª del presente apartado;**
- d) **Que al momento de solicitar el servicio el Beneficiario se encuentre en estado inconveniente (estado**

**de ebriedad o haber ingerido estupefacientes o psicotrópicos) y/o estado físico no apto para manejar;**

- e) **La Institución se reserva la no prestación del servicio cuando se ponga en riesgo la integridad de su personal o de los vehículos.**

**El Asegurado no tendrá derecho al servicio de esta cobertura cuando el Siniestro sea declarado como no procedente por la Institución o no proceda cuando se presenten cualquiera de los puntos o exclusiones señalados en las Condiciones Generales de la Póliza de seguro.**

## 19. SEGURO DE LLANTAS

### **Cobertura**

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar el beneficio adicional de seguro de llantas. Esta cobertura aplicará para daños materiales de llanta a consecuencia de un Accidente de Tránsito y/o el impacto en el cual sea parte el vehículo Asegurado y que se produzca contra otro objeto que inhabilite el funcionamiento de uno o ambas llantas.

**Límite máximo de responsabilidad**

Será el valor de reposición en agencias vehiculares o distribuidoras de llantas según corresponda al tipo de llanta del vehículo Asegurado recién salido de planta o un neumático de características similares a los originales de fabricación en medida.

Se cubrirán máximo 2 eventos por año, con límite de 2 neumáticos por evento.

**Aviso de Siniestro**

Dar aviso a la Institución inmediatamente en el lugar de la ocurrencia del Siniestro o dentro de los primeros 5 días siguientes a la fecha de ocurrencia del mismo salvo caso fortuito de fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro. Cuando el Asegurado o el Beneficiario no cumplan con dicha obligación, la Institución reducirá la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente.

**Deducible**

En todo Siniestro que afecte esta cobertura se aplicará invariablemente el deducible que se establece en la carátula de la Póliza a cargo del Asegurado y su monto corresponderá al 20% del importe a indemnizar por la Institución.

**EXCLUSIONES DE SEGURO DE LLANTAS**

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **Desgaste natural (tiempo/uso)**
- b) **Pinchaduras**
- c) **Robo total (llantas o neumáticos y/o rines).**
- d) **Robo parcial (llantas, tapones de rines y/o birlos o tuercas)**
- e) **Daños a partes y componentes de suspensión, dirección u otros que resulten averiados**
- f) **Pérdidas o daños causados por transitar fuera de caminos o cuando se encuentren en condiciones intransitables, caminos de terracería o caminos no pavimentados**
- g) **Defecto de llanta**
- h) **Garantía del fabricante o distribuidor por llantas o neumáticos**
- i) **Daños o pérdidas si las llantas se ruedan intencionalmente sin la presión de aire adecuada o ponchadas, y que a consecuencia dello se ocasionen daños irreparables a las llantas o neumáticos y rines**
- j) **Daño parcial, deformación y/o rompimiento interno de las cuerdas de la llanta o neumático**

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### 20. REPARACIÓN EN AGENCIA

#### Cobertura

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución te otorga el derecho de la reparación del vehículo Asegurado en una agencia de convenio, esta cobertura aplica para vehículos con antigüedad máxima de 3 años a partir del año modelo del vehículo Asegurado.

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad es el mismo que el indicado en las coberturas de daños materiales y robo total.

#### Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible (el único deducible que deberá pagar el Asegurado es el de la cobertura básica afectada, ya sea daños materiales o robo total).

### EXCLUSIONES DE REPARACIÓN EN AGENCIA

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

**Daños que pueden ser cubiertos mediante convenio expreso que sufra o cause el vehículo Asegurado a consecuencia de un Accidente vehicular, así como los servicios enumerados a continuación:**

- a) **Destinarlo a un uso o servicio diferente al especificado en la carátula de la Póliza que implique una agravación del riesgo;**
- b) **Utilizarlo para cualquier tipo de enseñanza;**
- c) **Participar en carreras, pruebas de seguridad, pruebas de resistencia y/o pruebas de velocidad;**
- d) **La responsabilidad civil del Asegurado por daños a terceros en sus bienes o personas, causados por la carga que transporta el vehículo Asegurado, cuando el tipo de carga que se transporta sea peligrosa o altamente peligrosa;**
- e) **La responsabilidad civil del Asegurado por daños al medio ambiente o daños por contaminación, causados por la carga que transporta el vehículo Asegurado.**

### 21. DAÑOS POR TERCERO SIN SEGURO

#### Cobertura

La cobertura de daños por tercero sin seguro cubre el pago del deducible a favor del Asegurado o Conductor del vehículo que, al ocurrir el Siniestro,

tenga contratada la cobertura de daños materiales en donde se afecte ésta última (siempre y cuando se encuentre estipulada en la carátula de Póliza), en los siguientes casos:

- a) Cuando exista un tercero responsable, el cual deberá estar presente al momento y en el lugar del ajuste del Siniestro. La responsabilidad la determinará la autoridad competente, la cual deberá ser en favor del Asegurado o Conductor del vehículo.
- b) En caso de tercero responsable y cuando éste se dé a la fuga, se cubrirá el pago del deducible a favor del Asegurado o Conductor del vehículo de la cobertura de daños materiales, siempre y cuando los daños sean superiores al doble del deducible especificado en la carátula de la Póliza para la cobertura de daños materiales y siempre y cuando el ajuste de los daños se realice en la central de avalúos de la Institución o en el lugar que ésta designe y haya huellas de la colisión en el lugar del Siniestro. La responsabilidad podrá ser determinada por el ajustador de la Institución o en su defecto por la autoridad competente. La valuación se cerrará por la Institución independientemente de lo determinado en el crucero y se le notificará al Asegurado si esta cobertura procede.

Para efectos de los incisos anteriores el Asegurado y/o Conductor quedan obligados a colaborar con la Institución

en el proceso de recuperación de daños materiales correspondiente, por lo que deberán:

1. Dar aviso a la Institución y esperar al ajustador en el lugar del accidente.
2. Presentar formal querrela o denuncia ante la autoridad correspondiente en caso de controversia.
3. Comparecer ante la autoridad las veces que sean requeridos por la misma.
4. A solicitud de la Institución, otorgar el perdón legal al tercero responsable aun cuando se le haya exentado del pago de deducible de daños materiales e ingresar a la Institución la cantidad recibida por concepto de pago de daños.
5. Extender poder notarial por parte del Asegurado y a costa de la Institución para el seguimiento y, en su caso, efectuar la recuperación de los daños.

### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de esta cobertura, se establece en la carátula de Póliza

### **Deducible**

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible

### **EXCLUSIONES DE DAÑOS POR TERCERO SIN SEGURO**

- a) **Daños al vehículo Asegurado por tercero sin seguro por:**



## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

**1. Daños cuando el tercero Conductor o propietario, así como su vehículo no se hayan identificado plenamente, siempre y cuando los daños sean menores al doble del Deducible especificado en la carátula de la Póliza para la cobertura de daños materiales.**

**No quedan amparados los daños y lesiones que sufra el tercero en sus bienes o personas.**

## 22. RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS OCASIONADOS POR LA CARGA

### Cobertura

Cuando se haga constar de la contratación de esta cobertura y tratándose de vehículos destinados al transporte de mercancías, siempre que la carga se encuentre a bordo del vehículo Asegurado o cuando el remolque y/o semirremolque sea arrastrado por el vehículo Asegurado, este seguro se extiende a cubrir la responsabilidad civil derivada de los daños ocasionados por la carga que transporte.

De forma referencial más no limitativa, clasificada de la siguiente forma:

a) Carga tipo A: mercancía poco peligrosa en su transporte, por ejemplo: abarrotes, carnes,

lácteos, bolsas, calzado, corcho, cosméticos, plásticos, vidrio, anuncios.

b) Carga tipo B: mercancía peligrosa en su transporte, por ejemplo: ferretería, herrería, madera, ganado en pie, maquinaria, postes, rollos de papel, cable o alambre, viguetas de acero, materiales, partes o módulos para la industria de la construcción.

c) Carga tipo C: mercancía altamente peligrosa en su transporte, tal como sustancias y/o productos tóxicos y/o corrosivos, inflamables y/o explosivos, o cualquier otro tipo de carga similar a las enunciadas, excepto las sustancias definidas como clase o división 1 y 7 en la norma oficial mexicana NOM-002-SCT o cualquiera que la modifique o sustituya.

### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de esta cobertura, se establece en la carátula de Póliza

### Deducible

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un Deducible, según haya optado el Asegurado al contratarla. Si se contrata con Deducible, el monto de éste será elegido por el Asegurado y se consignará en la carátula de la Póliza.

Cuando el Asegurado haya optado por la contratación de Deducible en esta cobertura la Institución gestionará el Siniestro sin condicionar, frente al tercero, el pago del Deducible. Sin perjuicio de lo anterior, la Institución

podrá rechazar el Siniestro si resulta aplicable alguna de las causas de exclusión prevista en la Póliza o previstas en la ley aplicable.

## **EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS OCASIONADOS POR LA CARGA**

- a) Queda entendido que, de ocurrir un Siniestro amparado por esta cobertura, donde la carga transportada corresponda a un tipo de mayor peligrosidad al que se tenga contratado y descrito en la carátula de la Póliza, cesarán en pleno las obligaciones de la Institución para esta cobertura.**
- b) Los daños causados por la carga cuando el vehículo Asegurado se encuentre efectuando maniobras de carga y descarga, o el semirremolque se encuentre desenganchado del mismo.**
- c) Los daños que ocasione la carga transportada por el vehículo Asegurado, cuando el medio de transporte de la misma**

**no cumpla con los límites y especificaciones establecidos por el fabricante y/o la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para el transporte de la mercancía.**

## **23. MUERTE ACCIDENTAL DEL CONDUCTOR**

### **Cobertura**

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparada la pérdida de la vida que sufra el Conductor del vehículo Asegurado o de aquella persona que con el consentimiento expreso o tácito del Asegurado, use el vehículo Asegurado, siempre y cuando se haya ocasionado por un accidente en vehículo, por cualquiera de los riesgos mencionados en la cobertura de daños materiales de estas condiciones generales, siempre que la pérdida de la vida ocurra mientras se conduzca el vehículo Asegurado y/o dentro de los 90 días posteriores a la ocurrencia del Siniestro.

### **Límite de edad**

Esta cobertura únicamente operará cuando el Conductor tenga entre 21 a 69 años de edad cumplidos al momento de contratación de la Póliza.

### **Beneficiario para el caso de fallecimiento del Conductor**

En el caso de la pérdida de la vida del Conductor en un accidente en el

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

vehículo Asegurado, se indemnizará al Beneficiario designado en la carátula y/o especificación de la Póliza o anexo respectivo. Si no hubiese designación de Beneficiario o éste hubiese fallecido antes o al mismo tiempo que el Conductor, la suma asegurada se indemnizará al albacea de la sucesión legal del Conductor; de acuerdo al límite máximo de responsabilidad contratado para esta cobertura.

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura, se establece en la carátula de la Póliza y opera para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

#### Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.

## EXCLUSIONES DE MUERTE ACCIDENTAL DEL CONDUCTOR

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Si el Conductor se encuentra fuera del compartimiento, caseta o cabina destinados al transporte de pasajeros.**
- b) Cuando la muerte ocurra después de los 90 días siguientes a la fecha del accidente.**

- c) Cuando las lesiones y/o muerte hayan sido provocadas intencionalmente por el Asegurado.**
- d) Cuando la edad del Conductor exceda de 69 años.**
- e) Cuando el vehículo Asegurado participe en competencias de velocidad y/o resistencia, ya sea de aficionados o de profesionales, salvo pacto en contrario.**

## 24. CIRUGÍA ESTÉTICA POR ACCIDENTE VEHÍCULAR

### Cobertura

Cuando se haga constar la contratación de ésta cobertura y en caso de accidente sufrido por el Asegurado al viajar dentro del vehículo Asegurado, ocurrido durante la vigencia de la Póliza, a consecuencia del cual fuera dañada o deformada la superficie corporal del Asegurado, de tal manera que al finalizar el tratamiento curativo, el aspecto físico del mismo quedara afectado permanentemente y que por tal motivo decidiera someterse a una intervención quirúrgica para suprimir el defecto, la Institución se obliga a amparar los costos ocasionados por dicha intervención, es decir: honorarios médicos (cirujano, ayudante, anestesista, etc.) medicamentos, material de quirófano y otros remedios prescritos por el

médico, así como también los costos de hospitalización y manutención del Asegurado en la clínica, hasta por el importe total de la suma asegurada para esta cobertura.

La operación y el tratamiento clínico del Asegurado, tienen que ser finalizados antes de la conclusión de los 2 años inmediatos siguientes a la fecha del accidente. Todo gasto realizado con posterioridad a dicha fecha no será cubierto por la Institución.

No quedan amparados por esta cobertura los gastos ocasionados por curas de reposo en balnearios, así como la asistencia domiciliaria salvo que sea prescrita por el médico tratante.

Esta cobertura solo ampara cuando el vehículo Asegurado sea de uso particular.

#### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura, se establece en la carátula de la Póliza y opera para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

#### **Deducible**

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable del 25% sobre el monto de la suma asegurada de los bienes que resulten afectados en el Siniestro y que hubieran sido amparados en esta cobertura.

## **EXCLUSIONES DE CIRUGÍA ESTÉTICA POR ACCIDENTE VEHÍCULAR**

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Tratándose de lesiones o defectos derivados de actos intencionales del Contratante, Asegurado o Conductor, o familiares de cualquiera de ellos;**
- b) Cuando el vehículo Asegurado sea conducido por persona que carezca de licencia para conducir de conformidad con el uso destinado, el tipo o clase de vehículo (chofer particular de servicio público, federal, estatal o motociclista);**
- c) Por culpa grave del Conductor del vehículo Asegurado al encontrarse bajo la influencia del alcohol;**
- d) Por culpa grave del Conductor del vehículo Asegurado al encontrarse bajo la influencia de drogas;**
- e) Tratándose de lesiones o defectos preexistentes o que no sean consecuencia directa del accidente.**

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### III. COBERTURAS VINCULADAS A UN CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO O ARRENDAMIENTO FINANCIERO

#### REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SEGUO, CUANDO ESTÉ VINCULADO A UN CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO O ARRENDAMIENTO FINANCIERO

Es requisito indispensable para que puedan operar las coberturas vinculadas a financiamiento o arrendamiento que cumplan con las siguientes condiciones:

1. Deberá existir un seguro base para el vehículo en cuestión y el seguro base deberá tener contratadas las siguientes coberturas:
  - a) Pérdida total del vehículo por robo total, y
  - b) Pérdida total del vehículo por daños materiales
2. El vehículo Asegurado deberá ser:
  - a) De servicio particular
  - b) De servicio público
3. La Antigüedad del vehículo Asegurado deberá ser:
  - a) Nuevos al momento de la contratación de las coberturas vinculadas a un crédito o arrendamiento.
  - b) Usados de hasta diez años al momento de la contratación de este seguro.

### 25. PROTECCIÓN A OBJETOS PERSONALES

#### Cobertura

En caso de la contratación de esta cobertura y que aparezcan como amparadas en la carátula de la Póliza las coberturas de robo total y Protección a Objetos personales, se ampara la pérdida que sufran los bienes u objetos personales del Asegurado su conyugue o sus hijos, cuando al conducir el vehículo Asegurado sufra un asalto con violencia y sea despojado de objetos tales como relojes, lentes, cartera, bolsa, plumas, agenda electrónica, lapiceros, joyas, artículos deportivos, ortopédicos y médicos, cuyo valor no exceda del equivalente en moneda nacional a 75 UMA por artículo o por juego y que sumados en total no exceda del equivalente en moneda nacional de 150 UMA cuando sea cometido por personas ajenas al Conductor y sin su consentimiento o haciendo uso de violencia física o moral, siempre y cuando se haya consumado el robo del vehículo Asegurado y haya sido denunciado ante el Agente del Ministerio Público, dichos objetos deberán de haber sido portados por el Asegurado, su conyugue o sus hijos, que dependan económicamente del Asegurado.

Sólo se ampara un evento durante la vigencia de la Póliza.

#### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura, se establece en la carátula de la Póliza y opera para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

**Deducible**

Esta cobertura se contrata con la aplicación de un porcentaje de deducible que se especificará en la carátula de Póliza.

**EXCLUSIONES**

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- a) **Objetos o bienes que no sean de uso personal;**
- b) **La reparación o daños causados al vehículo y/o a cualquiera de sus componentes como consecuencia del robo total;**
- c) **Mascotas o animales propiedad del Asegurado o de sus dependientes económicos o que se encuentren bajo su responsabilidad o custodia;**
- d) **Títulos de crédito, dinero, joyas, obras de arte o cualquier otro valor que no sea un bien u objeto de uso personal;**
- e) **Objetos o bienes que no sean propiedad del Asegurado o de algún miembro de su familia: padre, madre, tutor e hijos y que habiten**

**permanentemente en el domicilio del Asegurado;**

- f) **Pérdidas consecuenciales o cualquier tipo de perjuicios;**
- g) **Armas de cualquier índole;**
- h) **Bienes de los cuales el Asegurado no acredite su posesión o propiedad.**

**1. GAP****Cobertura**

Como resultado de la pérdida total del vehículo Asegurado por las coberturas de daños materiales o robo total, la Compañía indemnizará al Asegurado o al Beneficiario preferente la diferencia que exista entre el límite máximo de responsabilidad pagado por la Póliza base y el valor de indemnización contratado en la carátula de Póliza, siempre y cuando esta diferencia sea positiva.

**Límite máximo de responsabilidad**

La compañía pagará al Asegurado o al Beneficiario preferente según se estipule en la carátula de Póliza, los valores de indemnización que se contraten y podrán ser los siguientes:

**a) GAP Deuda**

Monto resultante de la diferencia positiva, entre el Saldo Insoluto del financiamiento o arrendamiento y el límite máximo de responsabilidad de las coberturas de daños materiales o robo total en caso de pérdida total pagado por la Póliza base.

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

#### b) GAP Valor Factura

Monto resultante de la diferencia positiva entre el límite máximo de responsabilidad de las coberturas de daños materiales o robo total en caso de pérdida total pagado por la Póliza base cuando este sea el Valor Comercial y un porcentaje del Valor Factura estipulado en la carátula de Póliza; estos porcentajes podrán ser diferentes en cada año del plazo del financiamiento o arrendamiento y estarán especificados en la carátula de Póliza.

#### c) GAP Valor Agregado

El valor indemnizable de la diferencia positiva será un porcentaje o monto adicional fijo al límite máximo de responsabilidad de las coberturas de daños materiales o robo total en caso de pérdida total pagado por la Póliza base cuando este sea el Valor Comercial, estos podrán ser diferentes en cada año del plazo del financiamiento o arrendamiento y estarán especificados en la carátula de Póliza.

Para vigencias anuales solo se podrá contratar como máximo un valor de indemnización; para las vigencias multianuales se podrá contratar más de un valor de indemnización. En ninguno de los dos supuestos, se podrá contratar esta cobertura fuera de la vigencia del crédito.

#### Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

## EXCLUSIONES DE GAP

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

#### a) Cuando el vehículo Asegurado haya sido utilizado como:

1. Transporte irregular de personas o de cualquier tipo de mercancías
2. Competencias y carreras

#### b) Cuando la aseguradora con la que se tenga contratada la Póliza base no pague la indemnización del límite máximo de responsabilidad de las coberturas de daños materiales o robo total en caso de pérdida total del vehículo Asegurado;

#### c) Cualquier concepto de intereses moratorios o seguros aplicados al saldo insoluto.

## 2. DEDUCIBLE

#### Cobertura

La Compañía pagará al Asegurado o al Beneficiario Preferente el deducible de la Póliza base correspondiente a las coberturas de daños materiales o robo total por pérdida total estipulados en Póliza.

**Límite máximo de responsabilidad**

El porcentaje o monto máximo del deducible señalado en la Póliza base de la cobertura de daños materiales o robo total en caso de pérdida total, en ningún caso dicho porcentaje o importe máximo de responsabilidad podrá ser superior al que se establezca en la carátula de la Póliza o certificado y en cada periodo cubierto.

**Deducible**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

**EXCLUSIONES  
DE DEDUCIBLE**

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

**a) Cuando el vehículo haya sido utilizado como:**

- 1. Transporte irregular de personas o de cualquier tipo de mercancías**
- 2. Competencias y carreras**

**b) Cuando la aseguradora con la que se tenga contratada la Póliza base no pague la indemnización del límite máximo de responsabilidad de las coberturas de daños materiales o robo total en caso de pérdida total del vehículo Asegurado.**

**c) Cualquier concepto de intereses moratorios o seguros aplicados al saldo insoluto.**

**3. COMISIÓN POR APERTURA**

**Cobertura**

La Compañía pagará al Asegurado o al Beneficiario preferente la comisión por apertura de crédito del financiamiento o arrendamiento que el Asegurado haya pagado por única ocasión en la fecha de disposición del crédito o arrendamiento financiero cuando ocurra la pérdida total por la cobertura de daños materiales o robo total; dicha cobertura se estipulará en la carátula de Póliza. La comisión por apertura de crédito podrá operar como un porcentaje del crédito o por un monto estipulado de acuerdo a las condiciones del financiamiento o arrendamiento.

**Límite máximo de responsabilidad**

La comisión por apertura de crédito, en ningún caso podrá ser superior al que se establezca en la apertura del contrato del crédito o arrendamiento y solo aplica como único pago en toda la vigencia de la Póliza.

**Deducible**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.



## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### EXCLUSIONES DE COMISIÓN POR APERTURA

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **Cuando el vehículo Asegurado haya sido utilizado como:**
  - 1. **Transporte irregular de personas o de cualquier tipo de mercancías**
  - 2. **Competencias y carreras**
- b) **Cuando la aseguradora con la que se tenga contratada la Póliza base no pague la indemnización del límite máximo de responsabilidad de las coberturas de daños materiales o robo total en caso de pérdida total del vehículo Asegurado.**
- c) **Cualquier concepto de intereses moratorios o seguros aplicados al saldo insoluto.**

### III. DEDUCIBLES

#### RESPONSABILIDAD CIVIL LUC (LÍMITE ÚNICO Y COMBINADO)

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un deducible, según aparezca especificado en la carátula de la Póliza.

En caso de que el Asegurado

haya optado por la aplicación de un deducible en esta cobertura, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros, sin condicionar el pago del dicho deducible.

#### RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS BIENES

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un deducible, según aparezca especificado en la carátula de la Póliza.

En caso de que el Asegurado haya optado por la aplicación de un deducible en esta cobertura, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros, sin condicionar el pago del dicho deducible.

#### RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAS

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un deducible, según aparezca especificado en la carátula de la Póliza.

En caso de que el Asegurado haya optado por la aplicación de un deducible en esta cobertura, la Institución responderá por los daños ocasionados a los terceros, sin condicionar el pago del dicho deducible.

#### DAÑOS MATERIALES Y ROBO TOTAL

##### a) **Aplicación**

Las coberturas de daños materiales y robo total se

contratan con la aplicación en cada Siniestro del deducible contratado. El monto del mismo resulta de aplicar al valor comercial del vehículo Asegurado en la fecha del Siniestro, el porcentaje o monto que aparece en la carátula de la Póliza, el cual fue elegido por el Contratante.

En los casos en que la unidad se haya recuperado después de haberse perpetrado el robo, solamente aplicará el deducible contratado cuando la Institución efectúe algún pago por pérdidas o daños ocasionados a el vehículo Asegurado.

En las reclamaciones exclusivamente por rotura de cristales, únicamente quedará a cargo del Asegurado el deducible por un monto que corresponda al 20% del valor de los cristales afectados.

### **b) Reembolso**

Cuando la Institución recupere, del tercero responsable, el importe de los daños ocasionados a el vehículo Asegurado o la indemnización por robo y el Asegurado haya presentado formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes por concepto de daño en propiedad ajena ocasionado por terceros, robo u otro acto delictuoso y hubiera cooperado con la Institución, para obtener la recuperación del importe del daño sufrido, el deducible será reembolsado en su totalidad

al Asegurado. En ningún caso se considerará la venta del salvamento como recuperación de tercero responsable y, por tanto, no se realizará el reembolso de deducible.

### **GASTOS MÉDICOS A OCUPANTES**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible, como se indica en la carátula de la Póliza.

### **EXCESO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAL**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible, como se indica en la carátula de la Póliza.

### **MUERTE ACCIDENTAL**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible, como se indica en la carátula de la Póliza.

### **SEGURO DE LLANTAS**

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible, indicado en la carátula de la Póliza.

### **CIRUGÍA ESTÉTICA POR ACCIDENTE VEHÍCULAR**

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible, indicado en la carátula de la Póliza.

### **ROBO PARCIAL**

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible, indicado en la carátula de la Póliza.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### EQUIPO ESPECIAL

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible, indicado en la carátula de la Póliza.

### ACCESORIOS

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible, indicado en la carátula de la Póliza.

### CLÁUSULA 2ª RIESGOS NO AMPARADOS POR EL CONTRATO, PERO QUE PUEDEN SER CUBIERTOS MEDIANTE CONVENIO EXPRESO SUSCRITO ENTRE LA INSTITUCIÓN Y EL CONTRATANTE

1. Destinar el vehículo Asegurado a un uso o servicio diferente al indicado en esta Póliza que implique una mayor exposición al riesgo.

### CLÁUSULA 3ª EXCLUSIONES GENERALES

Además de las exclusiones específicas de cada cobertura, este seguro en ningún caso ampara:

- a) Las pérdidas o daños que sufra o cause el vehículo Asegurado como consecuencia de operaciones bélicas originadas por guerra extranjera, guerra civil, insurrección, subversión, rebelión, expropiación,

requisición, decomiso o secuestro, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos. Tampoco ampara pérdidas o daños que sufra o cause el vehículo Asegurado cuando sea usado para cualquier servicio militar, con o sin consentimiento del Asegurado.

- b) Cualquier perjuicio, pérdida o daño indirecto que sufra el Asegurado, comprendiendo la privación del uso del vehículo Asegurado.
- c) El daño que sufra o cause el vehículo Asegurado a consecuencia de hechos diferentes a los amparados específicamente en cada cobertura.
- d) Daños al medio ambiente, así como cualquier obligación derivada de daños a los ecosistemas.
- e) Utilizar el vehículo Asegurado para fines de enseñanza o de instrucción de manejo o funcionamiento.

- f) Participar con el vehículo Asegurado en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad, sea de aficionados o profesionales ya sea como competidor, como vehículo de auxilio, vehículo de guía o de servicios.
- g) Las pérdidas o daños que sufra o cause el vehículo Asegurado cuando se encuentre circulando fuera de los límites permitidos y éste cuente con permiso para circular en la franja fronteriza.
- a) Cualquier acto en el cual se emplee el uso de la fuerza, violencia y/o amenazas por parte de una o varias personas, ya sea actuando por iniciativa propia o en conexión con cualquier organización(es), responsable(s) de su autoría intelectual, reconocida o imputada, por razones: políticas, religiosas, ideológicas o similares.
- b) Dichos actos estarán representados por acciones que perturben la estabilidad social a través de la utilización de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, químicas, biológicas o cualquier otro medio violento, en contra de las personas, los bienes y servicios públicos o privados que produzcan alarma, angustia, miedo, terror o temor en la población, o en algún segmento de ella con el propósito de desestabilizar el sistema político para influir, presionar o tratar de menoscabar la autoridad del gobierno de un Estado o Nación.

**Adicionalmente se excluyen:**

Las lesiones, pérdidas, daños materiales, costos o gastos de cualquier naturaleza que hayan sido causados directa o indirectamente por los actos de terrorismo, así como los relacionados con cualquier medida tomada para controlar, prevenir, suprimir o enfrentar un acto terrorista.

**Se entenderá por acto de terrorismo:**

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### CLÁUSULA 4ª OBJETO Y DURACIÓN DEL SEGURO, CUANDO ESTÉ VINCULADO A UN CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO O ARRENDAMIENTO FINANCIERO

1. Las coberturas del seguro se entienden referidas a las operaciones de apertura de crédito (financiamiento) o arrendamiento financiero, notificados a la Compañía durante el período de vigencia de la Póliza, y que nacen para cada operación que cumpla con los requisitos establecidos en las Condiciones Generales, carátula de Póliza y en los certificados correspondientes, a partir de la fecha de inicio de vigencia de la Póliza de seguro base. No existe cobertura en tanto no se haya emitido el certificado correspondiente a cada vehículo Asegurado.
2. El Contratante se obliga a reportar a la Compañía con una periodicidad mensual aquellos vehículos que hayan quedado Asegurado en el transcurso del mes correspondiente. Dicho reporte deberá ser presentado a la Compañía mediante el formato que se le suministre para tal efecto.
3. La Compañía emitirá un certificado para cada vehículo en el que se establecerán las condiciones particulares del aseguramiento, así como el recibo de pago de primas correspondiente a dicho certificado.

4. Adicionalmente a las coberturas y valores indemnizables contratados, cada certificado contendrá la vigencia del mismo, cuyo inicio deberá corresponder a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza de seguro base, siempre que dicha fecha se encuentre dentro de la vigencia de la Póliza y su término deberá corresponder a la fecha originalmente pactada en el contrato de apertura de crédito para su terminación.

### CLÁUSULA 5ª PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO

#### 1. Prima

La prima vence en el momento de la celebración del contrato. El Contratante y/o Asegurado deberá pagar la prima pactada en las oficinas de la Institución contra la entrega del recibo correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán convenir el pago mediante cargo automático en cuenta bancaria o tarjeta de crédito que autorice el Asegurado, en este caso, hasta en tanto la Institución no entregue el recibo de pago de primas, el estado de cuenta donde aparezca el cargo correspondiente será prueba suficiente de dicho pago.

En caso de que el cargo para el pago de la prima no pueda realizarse por causas imputables al Asegurado, el seguro cesará en sus efectos una vez transcurrido el periodo de gracia. La Institución no podrá eludir la responsabilidad por la realización del Siniestro, por medio de cláusulas

en que convenga que el seguro no entrará en vigor sino después del pago de la primera prima o fracción de ella, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el **artículo 35 de la Ley sobre el Contrato del Seguro**.

### **Pago fraccionado**

El Asegurado y la Institución podrán convenir el pago fraccionado de la prima, en cuyo caso las fracciones deberán cubrir periodos de igual duración, lo anterior de conformidad con el **artículo 38 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, y vencerán al inicio de cada periodo. En este caso se aplicará a la prima la tasa de financiamiento por pago fraccionado pactada por las partes al momento de la celebración del contrato.

En caso de Siniestro que implique pérdida total del vehículo Asegurado, la Institución deducirá de la indemnización el total de la prima pendiente de pago, hasta completar la prima correspondiente al periodo de seguro en curso.

### **2. Falta de pago**

Si no hubiera sido pagada la prima o la fracción correspondiente de ésta, en los casos de pago en parcialidades, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las 12 horas del último día de este plazo.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que se hace referencia en el **artículo 150 bis de la Ley sobre el Contrato de Seguro**.

### **3. Lugar de pago**

Las primas convenidas deberán ser pagadas en cualquiera de las oficinas de la Institución, con cargo a cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

### **CLÁUSULA 6ª LÍMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDAD**

#### **RESPONSABILIDAD CIVIL LUC (LÍMITE ÚNICO Y COMBINADO)**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura, se establece en la carátula de LUC. El límite máximo de responsabilidad de la Institución en esta cobertura, se establece en la carátula de la Póliza y opera como suma asegurada única para cada evento que implique responsabilidad y que ocurra durante la vigencia de la Póliza.

#### **RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS BIENES Y RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS EN SUS PERSONAS**

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para esta cobertura, se establece en la carátula de Póliza.

#### **Daños materiales y robo total**

Para las coberturas de daños materiales y robo total, el límite máximo de responsabilidad para la Institución será:

- a) El valor comercial del vehículo Asegurado al momento del Siniestro.
- b) Para vehículos que cuenten con factura de salvamento expedida por una compañía aseguradora o una empresa dedicada a

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

la comercialización de estos vehículos, el valor comercial será el equivalente al 75% (setenta y cinco por ciento) del valor comercial establecido por la Guía EBC vigente a la fecha del Siniestro para un vehículo de la misma marca, versión y características. El costo de rehabilitación y/o reparación para los vehículos con factura de salvamento, deberá ser acreditado mediante facturas que demuestren debidamente la erogación. El valor comercial de un vehículo con factura de salvamento calculado de la forma establecida en los párrafos anteriores en ningún caso podrá ser mayor que el valor comercial que le corresponda con base en las Guías EBC y/o Autométrica.

#### 1. Coberturas restantes

Para las demás coberturas, el límite máximo de responsabilidad para la Institución será la suma asegurada especificada en la carátula de la Póliza.

#### 2. Reinstalación automática de la suma asegurada

Las sumas aseguradas de las coberturas:

- a) Responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes
- b) Responsabilidad civil por daños a terceros en sus personal
- c) Exceso de responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas
- d) Gastos médicos a ocupantes
- e) Muerte accidental del conductor
- f) Cirugía estética por accidente vehicular

- g) Robo parcial
- h) Equipo especial
- i) Accesorios

Que se hubieren contratado en la Póliza, se reinstalarán automáticamente cuando hayan sido reducidas por el pago de cualquier indemnización parcial efectuada por la Institución durante la vigencia de la Póliza.

### CLÁUSULA 7ª OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

#### 1. En caso de Siniestro, el Asegurado se obliga a:

##### a) Precauciones

Ejecutar todas las medidas que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución, debiendo atenerse a las que ésta le indique, los gastos hechos por el Asegurado, por causa justificada, se reembolsarán por la Institución y si ésta da instrucciones, anticiparán dichos gastos.

Si el Asegurado no cumple con las obligaciones que le impone el párrafo anterior, la Institución tendrá derecho de limitar, reducir o rechazar la indemnización, hasta el valor a que hubiese ascendido si el Asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.

##### b) Aviso de Siniestro

Dar aviso a la Institución en un plazo no mayor de 5 días, salvo

caso fortuito o de fuerza mayor. La Institución reducirá la prestación debida hasta la suma que hubiere importado el Siniestro, si el aviso se hubiere dado oportunamente.

**c) Aviso a las autoridades**

Presentar formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes, cuando se trate de daño en propiedad ajena ocasionado por terceros, robo u otro acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta Póliza y cooperar con la Institución para conseguir la recuperación del importe del daño sufrido.

**2. En caso de reclamaciones que se presenten en contra del Asegurado, Conductor o Propietario del vehículo Asegurado con motivo de Siniestro, éstos se obligan a:**

- a) Comunicar a la Institución, a más tardar el día hábil siguiente al del emplazamiento, las reclamaciones o demandas recibidas por ellos o por sus Representantes, a cuyo efecto le remitirán los documentos o copias de los mismos que con este motivo se le hubieren entregado.
- b) En todo procedimiento civil que se inicie en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro y a costa de la Institución a:

- Proporcionar los datos y pruebas necesarios que le hayan sido requeridos por la Institución para su defensa, cuando ésta opte por asumir su legal representación en el juicio. Si la Institución decide no asumir la dirección del proceso iniciado en contra del Asegurado, se obliga a manifestarlo de inmediato y por escrito.
- Ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- Comparecer en todas las diligencias o actuaciones en que sea requerido.
- Otorgar poderes en favor de los abogados que la Institución, en su caso, designe para que los representen en los citados procedimientos.
- Si no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que la Institución ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado y éste deberá cooperar con ella en los términos del presente contrato.
- Si la Institución obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad, en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.
- En el supuesto de que la Institución no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado al Asegurado, hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto, para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con diligencia debida.



## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

La falta de cumplimiento de las obligaciones consignadas en los incisos a) y b) anteriores, liberará a la Institución de cubrir la indemnización que correspondan a las coberturas de responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y en sus personas.

#### **3. Obligación de comunicar la existencia de otros seguros.**

El Asegurado, Conductor o Propietario tendrá la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la Institución por escrito, la existencia de todo seguro que contraten o hubieren contratado con otra Institución, sobre el mismo riesgo y por el mismo interés, indicando el nombre del Asegurador, coberturas y las Sumas Aseguradas.

#### **4. Queda entendido que las obligaciones y omisiones del Conductor le serán imputables al Contratante.**

### **CLÁUSULA 8ª BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS**

1. Si el Asegurado ha cumplido con la obligación que le impone la Cláusula 7ª inciso 1 fracción b) (Aviso de Siniestro) y el vehículo Asegurado se encuentra libre de cualquier detención, incautación, decomiso u otra situación semejante producida por orden de las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones, la Institución tendrá la obligación de iniciar sin demora la valuación de los daños, una vez conocida la ubicación física del vehículo Asegurado.

2. La Institución deberá iniciar la valuación de los daños sufridos por el vehículo Asegurado dentro de las 72 horas siguientes a partir del momento del aviso del Siniestro, siempre y cuando se haya cumplido lo señalado en el punto anterior, de lo contrario el Asegurado queda facultado para proceder a la reparación de los mismos y exigir su importe a la Institución en los términos de esta Póliza.

La Institución no quedará obligada a indemnizar el daño sufrido por el vehículo si el Asegurado ha procedido a su reparación o desarmado antes de que la Institución realice la valuación y declare procedente la reclamación.

De igual forma no reconocerá daños o descomposturas que presente el vehículo y que provengan de eventos o fallas mecánicas previas o distintas al Siniestro declarado.

Si por causas imputables al Asegurado no se pueda llevar a cabo la valuación, la Institución sólo procederá a realizarla hasta que la causa se extinga.

3. Terminada la valuación y reconocida su responsabilidad y sin perjuicio de lo señalado en el **artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, la Institución podrá optar por indemnizar, reparar por el importe de la valuación de los daños sufridos en la fecha del Siniestro o reponer el bien afectado por otro de características similares al Asegurado o del Beneficiario.

4. Condiciones aplicables en Reparación.

- a) Cuando la Institución opte por reparar el vehículo Asegurado en los términos del **artículo 116 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, la determinación del centro de reparación y la de proveedores de refacciones y partes, estará sujeta a su disponibilidad en la plaza más cercana al lugar del accidente y que el centro de reparación cuente con área de laminado y de mecánica y que cumpla con el estándar general de calidad y que exista convenio de prestación de servicios y pago con la Institución.
- Para vehículos que se encuentren dentro de sus primeros 12 meses de uso, a partir de la fecha de facturación, los centros de reparación previstos serán las agencias distribuidoras de la marca o aquellos talleres que presten servicios de manera supletoria y que estén reconocidos y autorizados por la marca.
  - Para vehículos de más de 12 meses de uso, los centros de reparación previstos serán los talleres multi-marca o especializados.
- b) Las partes o refacciones serán sustituidas sólo en los casos en los que su reparación no sea garantizable o dañe la estética de la unidad, de manera visible.
- La disponibilidad de las partes está sujeta a las existencias que tenga el Fabricante, Importador y/o Distribuidor por lo que no es obligación a cargo de la Institución su localización en los casos de desabasto generalizado.
- En caso de que no hubiese partes o refacciones disponibles o el Asegurado no aceptase el proceso de reparación estimado por la Institución, ésta podrá optar por indemnizar conforme al importe valuado y considerando lo previsto por las condiciones establecidas para la indemnización.
- c) La responsabilidad de la Institución consiste en ubicar a los posibles proveedores que ofertan refacciones y partes al mercado, confirmando su existencia y disponibilidad para surtirlas, así como verificar que el taller o agencia lleve a cabo la instalación de las partes que hayan sido requeridas y su reparación sea de una forma adecuada y sin dañar la estética del vehículo, informándole al Asegurado a través del taller o de sus Representantes del proceso de reparación.
- La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el Fabricante, Importador o Distribuidor de las refacciones o partes, así como a las previstas por el taller o agencia en cuanto a su mano de obra.

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

No obstante, lo estipulado en las opciones anteriores, en la eventualidad de un daño no detectado al momento de la valuación y que sea a consecuencia del Siniestro reclamado, el Asegurado dará aviso a la Institución y presentará el vehículo para evaluación y, en su caso, su reparación correspondiente.

#### 5. Condiciones aplicables en Indemnización.

La Institución indemnizará y hará del conocimiento expreso del Asegurado o Beneficiario con base en lo siguiente:

- a) Valuación de daños materiales y robo total.  
El Asegurado o Beneficiario, podrá elegir alguna de las siguientes modalidades:
  - Recibir la indemnización de los daños sufridos e incluidos en la reclamación del Siniestro que sean procedentes de acuerdo a la valuación realizada por la Institución y conforme a los criterios establecidos en el punto 7 y 8.
  - Que la Institución efectúe el pago, conforme la valuación, de manera directa al proveedor de servicio que el Asegurado o Beneficiario haya seleccionado, dentro de las agencias o talleres automotrices con los que la Institución tenga convenios para tal efecto y que se encuentren disponibles en la plaza más cercana al lugar del accidente; quedando bajo la

responsabilidad del Asegurado o Beneficiario, el seguimiento que corresponda de los servicios del taller o agencia.

- b) Valuación de responsabilidad civil legal por daños a terceros.  
Una vez realizada la valuación por la Institución, esta indemnizará el monto resultado de la valuación, con la aplicación de la depreciación o demérito de las partes dañadas en función del kilometraje de uso del vehículo.

No obstante, lo estipulado en las opciones anteriores, en la eventualidad de un daño no detectado al momento de la valuación, el Asegurado dará aviso a la Institución y presentará el vehículo para evaluación y en su caso, su indemnización correspondiente.

- #### 6. Condiciones aplicables en la reposición del bien Asegurado.
- Cuando la Institución opte por reponer el bien afectado por otro de características similares, dará aviso al Asegurado o Beneficiario de manera expresa indicándole la ubicación del bien susceptible para que el Asegurado acuda a la revisión, valoración y en su caso, su aceptación.

La garantía estará sujeta a la que el Fabricante, Distribuidor, Lote o Importador ofrezca al mercado.

- #### 7. Para pérdidas parciales se considerará el valor de refacciones y mano de obra más impuestos que

en su caso generen los mismos, menos el monto del deducible que corresponda.

Cuando el costo de la reparación del daño sufrido por el vehículo Asegurado exceda del 50% del valor comercial que dicho vehículo tuviere en el momento inmediato anterior al Siniestro, a solicitud del Asegurado, deberá considerarse que hubo pérdida total. Si el mencionado costo excede el 75% de ese valor, se considerará que existe pérdida total, salvo pacto en contrario. En este caso se establecerá el límite máximo de responsabilidad, de acuerdo con la cláusula 6ª Límites máximos de responsabilidad.

8. En caso de que sea considerado el vehículo como pérdida total por algunas de las coberturas contratadas, la Institución pagará la cantidad de la indemnización por los daños del vehículo y, en su caso, el importe correspondiente al valor de adquisición del salvamento mediante la valuación que ella misma determine. La suma de la indemnización, el pago del salvamento y el monto del deducible, no deberá exceder el límite máximo de responsabilidad estipulado en la carátula de la Póliza.

El valor del salvamento, no podrá exceder de la diferencia entre la suma asegurada y el importe equivalente al porcentaje del daño tomado en cuenta para determinar la pérdida total del vehículo por parte de la Institución.

El costo de adquisición del salvamento se determinará a través de una estimación pericial elaborada por el valuador que designe la Institución en los términos de lo dispuesto por el **artículo 116 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, que a su cita establece lo siguiente:

**Artículo 116.** “La empresa podrá adquirir los efectos salvados, siempre que abone al Asegurado su valor real según estimación pericial. Podrá también reponer o reparar a satisfacción del Asegurado la cosa asegurada, liberándose así de la indemnización”.

En dicha estimación deberá constar el valor al cual se adquirirá el salvamento, junto con los demás elementos correspondientes a la estimación de la pérdida o Siniestro sufrido por el Asegurado, debiendo utilizarse para dicha valuación, las referencias existentes en el mercado para compraventa de vehículos; esta estimación será siempre antes de impuestos. Cuando la Institución pague el costo de salvamento al Asegurado adquirirá la propiedad del vehículo Asegurado a partir de la fecha de indemnización y tendrá derecho a disponer del salvamento, con excepción del equipo especial que no estuviere Asegurado.

Cuando se dé el robo total del vehículo Asegurado, la Institución entregará la indemnización señalada en Póliza de Seguro. En términos del **artículo 111 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, la Institución se

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones que tiene el Asegurado contra terceros, automáticamente adquiriendo la propiedad del vehículo y los restos salvados si existiera la recuperación del mismo, con excepción del equipo especial que no estuviere Asegurado, por lo que respecta al seguro de caución, la Institución se subrogará, hasta el límite de la indemnización pagada, en los derechos y acciones que por razón del Siniestro tenga el Asegurado frente al Contratante del seguro y, en su caso, ante otros responsables del mismo. Al respecto el citado artículo establece lo siguiente:

**Artículo 111.** “La empresa aseguradora que pague la indemnización se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Asegurado.

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

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la empresa aseguradora 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”.

En caso de pérdida total que afecte a las coberturas de Equipo Especial y Accesorios, la Institución podrá optar por la sustitución de los bienes dañados, por otro de características similares o, por indemnizar en efectivo de acuerdo con la suma asegurada del Equipo Especial o Accesorios.

9. En caso de detectarse, dentro de un periodo de 30 días siguientes a la indemnización o reparación, daños que no hayan sido considerados en la valuación, la Institución responderá por los mismos siempre que dichos daños sean a consecuencia del Siniestro que dio origen a dicha valuación.

10. La intervención de la Institución en la valuación o cualquier ayuda que ésta o sus Representantes presten al Asegurado o a terceros, no implica aceptación de responsabilidad alguna respecto del Siniestro.

11. Para el eficaz cumplimiento del **artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, se entenderá que el Asegurado ha cumplido con su obligación, entregando a la Institución la documentación que para cada caso se especifique en el instructivo anexo a la presente Póliza y que forma parte de la misma.

**Artículo 71.** “El crédito que resulte del contrato de seguro

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Será nula la cláusula en que se pacte que el crédito no podrá exigirse sino después de haber sido reconocido por la empresa o comprobado en juicio.

12. En caso de Siniestro que amerite indemnización en los términos de esta Póliza, la Institución se hará cargo de las maniobras y gastos correspondientes para poner el vehículo Asegurado en condiciones de traslado, así como de los costos que implique el mismo.

Si el Asegurado opta por trasladarlo a un lugar distinto del elegido por la Institución, ésta sólo responderá por este concepto, hasta por la cantidad equivalente a un mes de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México al momento del Siniestro.

- a) Tratándose de Siniestros donde resulten daños a la batería, acumulador, motor y/o llantas, la Institución no descontará de la indemnización o del costo de la reparación que corresponda, la depreciación o demérito que por uso tengan dichos componentes al momento del Siniestro.

### CLÁUSULA 8ª BIS TALLERES

Una vez que se haya cumplido con lo establecido en el capítulo Instructivo

en caso de Siniestro de estas Condiciones Generales, la Institución tendrá la obligación de cubrir la indemnización con base en lo siguiente:

- a) Daños materiales por pérdidas parciales:

Cuando se declare la Pérdida Parcial de acuerdo con lo estipulado en cláusula 8ª de estas Condiciones Generales y una vez realizada la valuación de los daños para conocer el costo de los mismos, el Asegurado tendrá las siguientes opciones:

1. El pago de los daños a indemnizar o, en su caso,
2. El pago directo al proveedor de servicio que el Asegurado o Beneficiario seleccione, dentro de las agencias o talleres automotrices con las que la Compañía tenga convenido el pago directo por la reparación del vehículo, de conformidad con lo siguiente:
  - I. Si la fecha de facturación del vehículo al día en que ocurra el Siniestro, no excede del plazo a que se refiere la Cláusula 8ª de las presentes condiciones generales, los centros de reparación previstos serán la o las agencias distribuidoras de la marca a la que corresponda el vehículo Asegurado con las que la Compañía tenga convenido el pago directo.
  - II. Si el vehículo excede el plazo citado en el punto anterior,

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

los centros de reparación previstos serán el o los talleres automotrices con las que la Compañía tenga convenido el pago directo.

En los casos en los que el Asegurado o Beneficiario seleccione el pago directo al proveedor de servicio, dentro de las agencias o talleres automotrices, la Institución tendrá hasta 21 días naturales contados a partir de que los daños hayan sido debidamente valuados y el vehículo se encuentre ingresado en el taller o agencia seleccionada para realizar la entrega del mismo. No obstante lo anterior, la Institución dentro del plazo antes citado hará del conocimiento del Asegurado o Beneficiario los criterios sobre la sustitución o reparación de partes y/o componentes dañados y entrega del vehículo, así como aquellas circunstancias que por caso fortuito o fuerza mayor, impidan su entrega dentro del plazo antes citado, quedando bajo la responsabilidad de la Compañía informar al Asegurado los términos de la responsabilidad y garantía que se otorgará sobre la reparación.

Dichos plazos podrán ampliarse cuando existan circunstancias desfavorables en el abastecimiento comprobable de partes y componentes dañados.

La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el fabricante, importador o distribuidor de las refacciones o partes, así como a las previstas por el taller vehicular o agencia seleccionado en cuanto a su mano de obra.

En relación con la depreciación de partes y componentes, la compañía hará del conocimiento del Asegurado las bases conforme a las que será considerada su depreciación de las partes y componentes, así como el cargo que deberá cubrir en cada caso el cual será independiente del deducible.

### CLÁUSULA 9ª TERRITORIALIDAD

Las coberturas amparadas por esta Póliza se aplicarán en caso de accidentes ocurridos dentro de la república mexicana. La aplicación de las coberturas de daños materiales, robo total, gastos médicos a ocupantes, se extiende a los Estados Unidos de Norte América y Canadá.

### CLÁUSULA 10ª SALVAMENTOS

En caso de que la Institución pague el valor Asegurado del vehículo y del costo de adquisición de salvamento por pérdida total o robo total en los términos establecidos en la Cláusula 8ª inciso 8, ésta tendrá derecho a disponer del salvamento y de cualquier recuperación.

### CLÁUSULA 11ª PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

1. Si se demuestra que el Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los Representantes de éstos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o

declaran inexactamente hechos relativos al Siniestro que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones.

2. Si hubiere en el Siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los Representantes de éstos.
3. Si se demuestra que el Asegurado, Conductor, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los representantes de éstos con el fin de hacerla incurrir en error, no proporcionan oportunamente la información que la Institución solicite sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

## **CLÁUSULA 12ª TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

Las partes convienen expresamente que este contrato podrá darse por terminado en los siguientes casos:

### **1. Solicitud de terminación por parte del Asegurado**

El contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que el Asegurado comunique a la Institución su voluntad en tal sentido, mediante escrito libre dirigido a la Institución o por cualquier tecnología o medio a que se refiere el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**.

En caso de terminaciones anticipadas la Institución devolverá la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el vehículo ya no estará a riesgo, calculada a partir de la fecha de cancelación, considerando la deducción que por concepto de comisión o compensación directa le corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato.

La devolución se efectuará por el mismo medio que se haya realizado el cobro y será dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a la solicitud de terminación del contrato.

- Beneficiario Preferente

El Asegurado no podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin el consentimiento expreso y por escrito del Beneficiario Preferente que, en su caso, se hubiera designado en esta Póliza.

### **2. Terminación del contrato por parte de la Institución**

La Institución también podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento y, en este caso, lo hará mediante aviso por escrito al Asegurado o a sus causahabientes, surtiendo efecto la terminación del seguro a los 15 días naturales siguientes a la fecha en que aquél o éstos hubieren recibido la notificación respectiva.

La Institución deberá devolver la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el



## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

vehículo ya no estará a riesgo, para lo cual considerará la deducción que por concepto de comisión o compensación directa le corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato. La devolución será realizada al momento de la notificación, sin cuyo requisito ésta no surtirá efecto legal alguno.

### 3. Nulidad del contrato

La Institución podrá anular el contrato o este no procederá sus efectos, al darse los supuestos establecidos en los **artículos 45, 47, 52 58, 69, 70 y 88 de la Ley sobre el Contrato de Seguro** que a su cita establecen lo siguiente:

**Artículo 45.** “El contrato de seguro será nulo si en el momento de su celebración el riesgo hubiere desaparecido o el siniestro se hubiere ya realizado. Sin embargo, los efectos del contrato podrán hacerse retroactivos por convenio expreso de las partes Contratantes. En caso de retroactividad, la empresa Institución que conozca la inexistencia del riesgo, no tendrá derecho a las primas ni al reembolso de sus gastos; el Contratante que conozca esa circunstancia perderá el derecho a la restitución de las primas y estará obligado al pago de los gastos”.

**Artículo 47.** “Cualquiera omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los **artículos 8o, 9o y 10** de la presente ley, facultará a

la empresa Institución para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no haya influido en la realización del siniestro”.

**Artículo 8.** “El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa Institución, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato”.

**Artículo 9.** “Si el contrato se celebra por un representante del Asegurado, deberán declararse todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del representante y del representado”.

**Artículo 10.** “Cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proponente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero Asegurado o de su intermediario”.

**Artículo 52.** “El Asegurado deberá comunicar a la empresa Institución las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las

obligaciones de la empresa en lo sucesivo”.

**Artículo 58.** “La agravación del riesgo no producirá sus efectos:

- I. Si no ejerció influencia sobre el Siniestro o sobre la extensión de las prestaciones de la empresa Institución;
- II. Si tuvo por objeto salvaguardar los intereses de la empresa Institución o cumplir con un deber de humanidad;
- III. Si la empresa renunció expresa o tácitamente al derecho de rescindir el contrato por esa causa. Se tendrá por hecha la renuncia si al recibir la empresa aviso escrito de la agravación del riesgo, no le comunica al Asegurado dentro de los quince días siguientes, su voluntad de rescindir el contrato”.

**Artículo 69.** “La empresa Institución tendrá el derecho de exigir del Asegurado o Beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo”.

**Artículo 70.** “Las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir

dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación de que trata el artículo anterior”.

**Artículo 88.** “El contrato será nulo si en el momento de su celebración la cosa asegurada ha perecido o no puede seguir ya expuesta a los riesgos.

Las primas pagadas serán restituidas al Asegurado con deducción de los gastos hechos por la empresa.

El dolo o mala fe de alguna de las partes, le impondrá la obligación de pagar a la otra una cantidad igual al duplo de la prima de un año”.

#### **4. Pérdida total del vehículo Asegurado**

Cuando hayan sido contratadas dos o más coberturas y antes del fin del periodo de vigencia pactado ocurriera la pérdida total, el presente contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha del Siniestro y la Institución deberá devolver la parte proporcional de las primas de las coberturas no afectadas por Siniestro, correspondiente al tiempo en que el vehículo ya no estará a riesgo, considerando la deducción que por concepto de comisión o compensación directa, le corresponda al intermediario o persona moral, por su intervención en la celebración de este contrato.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

**5. Cuando se contraten una o más coberturas y el bien objeto del seguro desaparezca a consecuencia de riesgos no amparados, el presente contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la Institución sea enterada de la desaparición, y la devolución de las primas se efectuará en forma análoga a lo dispuesto en el punto 4 de esta Cláusula.**

### CLÁUSULA 12ª BIS PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (i) el mismo medio por el cual fue contratado; (ii) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (iii) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio a Clientes de la Institución desde toda la república mexicana: (55) 1054 7088 de lunes a viernes de las 8:30 a las 16:00 horas.
3. En cualquiera de nuestras

sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de Folio de Cancelación de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

### CLÁUSULA 13ª PRESCRIPCIÓN

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en 2 años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del **artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, salvo los casos de excepción consignados en el **artículo 82** de la misma Ley, los cuales citan lo siguiente:

**“Artículo 81.-** Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán:

- I. En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida.
- II. En dos años, en los demás casos.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen”.

“**Artículo 82.**- El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa 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 éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor”.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el **artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros** (La Comisión Nacional). Al respecto el citado artículo establece lo siguiente:

**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

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

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, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

- 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

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

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”.

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

### CLÁUSULA 14ª COMPETENCIA

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la atención de consultas y reclamaciones de la Institución o, en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los **Artículos 50 bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de 2 años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones.

En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los Tribunales competentes.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la 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 en contrario, será nulo.

### **CLÁUSULA 15ª SUBROGACIÓN**

La Institución se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones, contra los autores o responsables del Siniestro. Si la Institución lo solicita, a costa de la misma, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública.

Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Institución quedará liberada en todo o en parte de sus obligaciones. Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la Institución concurrirán a hacer valer

sus derechos en la proporción correspondiente.

### **CLÁUSULA 16ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (ART. 25 DE LA LEY SOBRE CONTRATO DE SEGURO)**

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.

### **CLÁUSULA 17ª MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES**

Cuando la Institución lleve a cabo modificaciones a las Condiciones Generales del seguro, estas, así como el apartado en el que se encuentren dentro de las condiciones generales y la fecha a partir de la cual comenzarán a surtir sus efectos, se harán del conocimiento del Asegurado de la siguiente manera:

- a) Durante la vigencia de la Póliza, mediante la actualización de las Condiciones Generales en la página web de la Institución [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx)
- b) En Renovaciones, además se incluirá un texto adjunto a la carátula de Póliza

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el **artículo 65 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.**



## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

**Artículo 65.** “Si durante el plazo del seguro se modifican las condiciones generales en contratos del mismo género, el Asegurado tendrá derecho a que se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como consecuencia para la empresa prestaciones más elevadas, el Contratante estará obligado a cubrir el equivalente que corresponda. “

### CLÁUSULA 18ª INDEMNIZACIÓN POR MORA

En caso de que la Institución, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del **artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro**, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el **artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación. Al respecto el **artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, establece:

“**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 de las Unidades de Inversión tengan a la fecha en el que se efectuó 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 capitalizara 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 efectuó 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 la exigibilidad de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.
- Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la 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

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes y

VIII. La indemnización por mora consiste 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 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 19ª INSPECCIÓN VEHICULAR

La Institución tendrá en todo momento el derecho de inspeccionar o verificar la existencia y estado físico del

vehículo Asegurado a cualquier hora hábil y por medio de personas debidamente autorizadas por la misma.

Si el Contratante o Asegurado, impide u obstaculiza la inspección referida, la Institución se reserva el derecho de rescindir el contrato.

### **CLÁUSULA 20ª RENOVACIÓN AUTOMÁTICA**

Al vencimiento de periodo del seguro que ampara el presente contrato, la Institución expedirá una nueva Póliza con las tarifas, límites de responsabilidad, términos y condiciones que tenga registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a la fecha de su renovación; por un nuevo periodo de igual duración inmediato siguiente a esa fecha.

Este seguro se considerará renovado, si dentro de los últimos 30 días de vigencia a cada periodo, alguna de las partes no da aviso a la otra, que es su voluntad darlo por terminado.

El pago de la prima acreditada se tendrá como prueba suficiente de tal renovación.

Tratándose de pólizas que amparen un vehículo Asegurado que se encuentre ligada a un financiamiento y/o crédito con alguna institución financiera, la renovación automática se realizará únicamente cuando el financiamiento y/o crédito siga vigente. Una vez terminado el plazo del crédito, el Asegurado deberá informar

a la compañía aseguradora y solicitar la renovación de la Póliza con una nueva vigencia, dentro de los 30 días previos al fin de vigencia de su última Póliza ligada al financiamiento y/o crédito.

### **CLÁUSULA 21ª SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

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 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato deberá enviarse a la Institución por escrito, en el siguiente domicilio:

Av. Paseo de la Reforma No.510  
Col. Juárez, alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06600  
México, Ciudad de México

### **CLÁUSULA 22ª ATENCIÓN A USUARIOS**

Si durante la vigencia de la Póliza el Contratante, Asegurado o Usuario, desea realizar alguna aclaración o reclamación, podrá acudir a la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamación de la

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

Institución de las siguientes formas a través de:

### 1. Servicio a clientes.

Comunicarse a los teléfonos que se muestran a continuación:

Desde toda la república mexicana:  
(55) 1054 7088.

Información o asesoría personalizada de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs.

### 2. Asesoría en línea (en caso de que aplique)

[www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx)

Correo electrónico:  
[atencionbbvasseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvasseguros@bbva.com)

Servicio de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 hrs.

### 3. Domicilio (previa cita)

Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303 piso 14), Col. Anáhuac, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, entre Laguna de Mayrán y Lago Alberto.

## CLÁUSULA 23ª CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES Y/O PATRIMONIALES

El Asegurado y/o Contratante, conoce y acepta que la manifestación de su consentimiento, respecto del presente contrato podrá ser expresada

mediante el uso de su firma autógrafa o a través de Medios Electrónicos, lo cual dependerá del Canal de Contratación por el cual ha solicitado la celebración del Contrato.

El Contratante o Asegurado conoce que el uso de las claves y contraseñas, constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que éstas serán utilizadas en sustitución la firma autógrafa, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo es responsabilidad exclusiva del Contratante o Asegurado, por lo que estos últimos liberan a la Institución de cualquier uso indebido de las mismas.

## CLÁUSULA 23ª BIS OTORGAMIENTO DEL CONSENTIMIENTO

El Asegurado y/o Contratante, podrá manifestar su consentimiento expreso mediante firma autógrafa, previa identificación de éste, o bien mediante firma electrónica avanzada o fiable, en este último caso, atendiendo a lo señalado por el Código de Comercio vigente y mediante el uso de los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados o de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones (en lo sucesivo medios de

aceptación), proporcionando para tal efecto aquellos datos personales que lo identifican plenamente y lo distinguen de otras personas, tales como: nombre completo, lugar y fecha de nacimiento, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), domicilio, teléfono(s) de contacto, número de tarjeta de débito o crédito, así como el CVV2 o código de verificación de las tarjetas, Usuarios o contraseñas generadas por el propio Asegurado y/o Contratante o realizadas conjuntamente con la aseguradora (en lo sucesivo medios de identificación).

El uso de los medios de aceptación e identificación mencionados, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos legales como si se hubiera manifestado la voluntad por escrito y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio, según lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y de conformidad con los **artículos 1803, 1811** y demás relativos y aplicables del **Código Civil Federal**.

Respecto al uso de los medios de identificación y aceptación, se establece lo siguiente:

1. Las operaciones y/o servicios que se pactarán mediante el uso de medios de identificación y aceptación serán el otorgamiento del consentimiento para la celebración de este contrato y

para quedar Asegurado bajo el mismo.

2. El Contratante y/o Asegurado será responsable de proporcionar los medios de identificación correctamente para estar en posibilidades de ser Asegurado Titular.
3. El medio por el que se hará constar la contratación de este seguro y quién es el Asegurado será la carátula de la Póliza, cuyo número se proporcionará en el momento mismo de la contratación.
4. A través de los medios de aceptación, el Contratante y/o Asegurado podrá manifestar su consentimiento para que la Compañía le haga entrega, por cualquiera de los medios a que se refiere la cláusula de entrega de información contractual de la Póliza, las condiciones generales y demás documentación contractual que corresponda a este contrato de seguro.
5. En caso de que el Contratante y/o Asegurado haya manifestado su consentimiento para recibir la Póliza, Condiciones Generales y demás documentación contractual, a través de la descarga mediante el "Buzón Electrónico", la aseguradora generará un documento y/o un número de referencia y/o un folio que acreditará la existencia, validez y efectividad de las operaciones realizadas a través de los medios a que hace referencia el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas**, siendo

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

dicho documento y/o número de referencia y/o un folio el comprobante de la operación realizada, en sustitución de la firma autógrafa, lo que producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes, teniendo el mismo valor probatorio.

6. El uso de medios de identificación es de exclusiva responsabilidad del Contratante y/o Asegurado, quien reconoce y acepta como suyas todas las operaciones realizadas utilizando los mismos a través de los medios a que hace referencia el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, aceptando que reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible de los Usuarios y/o contraseñas que, en su caso, se le llegaren a proporcionar, así como su confidencialidad.
7. La utilización de los medios a que hace referencia el **artículo 214 de la Ley**, implica la aceptación de todos los efectos jurídicos derivados de éstos, así como de los términos y condiciones aquí establecidos. Por lo que en caso de que el Contratante y/o Asegurado llegare a hacer uso de los medios aquí establecidos, en este acto reconoce y acepta que las solicitudes o consentimientos otorgados a través de dichos Medios Electrónicos, así como su contenido, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo efecto y valor probatorio.

### CLÁUSULA 24ª SUSTITUCIÓN DE FIRMA AUTÓGRAFA

Derivado de lo pactado en el apartado de Otorgamiento de Consentimiento, el Contratante y/o Asegurado y la Compañía convienen que, de conformidad con los términos establecidos en las legislaciones aplicables, particularmente con lo señalado por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, el uso de Internet o cualquier otro medio electrónico, óptico o de cualquier tecnología, sistemas automatizados o de procesamientos de datos y redes de telecomunicación y las operaciones relacionadas con éstos, mediante la transmisión de mensajes de datos y a través del empleo de la claves y contraseñas asignadas al Contratante y/o Asegurado, sustituirán a la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, por ende, tendrán el mismo valor probatorio.

### CLÁUSULA 25ª AUTORIZACIÓN DE LAS OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

El Asegurado o Contratante y la Institución convienen que el uso de las claves y contraseñas, constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que éstas serán utilizadas en sustitución del nombre y la firma autógrafa del Asegurado, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de cualquiera de los Canales de Contratación enunciados

en el Contrato, se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo es responsabilidad exclusiva del Asegurado, por lo que estos últimos liberan a la Institución de cualquier uso indebido de las mismas.

De toda operación efectuada por el Asegurado a través de cualquiera de los Canales de Contratación enunciados en el Contrato, la Institución emitirá la confirmación correspondiente, sin perjuicio de que el o los sistemas que al efecto se utilicen, conserven los registros respectivos.

### **CLÁUSULA 26ª ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

De conformidad a la Disposiciones de Carácter General emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación, se incluye y forma parte integrante de la presente Póliza, la siguiente cláusula:

La Institución está obligada a entregar al Asegurado o Contratante de la Póliza los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro a través de alguno de los siguientes medios:

1. De manera presencial
2. A través de Servicio de Atención a Clientes (SAC)
3. Envío al domicilio del Contratante por los medios que la aseguradora utilice para tal efecto.

4. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Contratante.
5. A través de un buzón electrónico, previa solicitud por parte del Contratante y mediante la asignación de una clave personal por parte de la aseguradora para el ingreso y descarga de dicha documentación y,
6. Cualquier otro medio que la aseguradora establezca e informe al Asegurado o Contratante

El Asegurado y/o Contratante podrá al momento de la contratación o través de SAC Seguros, solicitar la documentación contractual; comunicándose a los números: (i) desde toda la república mexicana: (55) 1054 7088; y (ii) enviando un correo electrónico a [atencionbbvaseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvaseguros@bbva.com)

La aseguradora dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en los numeral 3, mediante el acuse de recepción al momento de la contratación o en su defecto el acuse de recepción de las personas que se encuentren en el domicilio que el Contratante haya señalado para tales efectos.

En el supuesto identificado con el numeral 4, la aseguradora dejará constancia de la entrega de la documentación contractual vía correo electrónico y de la confirmación de recepción por parte del Contratante en el buzón del correo electrónico proporcionado al momento de la contratación, para tal efecto la



## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

aseguradora procederá a su envío mediante archivos adjuntos, para lo cual guardará el registro del envío, lo anterior sin perjuicio de brindar al Asegurado o Contratante la posibilidad de descargar su documentación contractual vía WEB, a través del portal de internet descrito en el presente apartado con acceso autenticado mediante clave personalizada proporcionada por la Institución.

Cuando el Asegurado y/o Contratante manifieste su voluntad de recibir la documentación mediante el acceso al buzón electrónico, éste deberá de ingresar a la página de internet [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) digitando el Usuario que para tal efecto le proporcionará la aseguradora al momento de la contratación y la contraseña que él mismo genere en el portal de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto, dejando constancia de la descarga y entrega de los mismos en los sistemas de recolección de datos de la página de internet de la aseguradora.

En caso de que el Asegurado y/o Contratante otorgue su consentimiento de forma expresa para recibir la documentación a que se hace referencia en la presente cláusula, mediante el envío de la documentación vía correo electrónico o el acceso al buzón electrónico en los términos descritos con antelación, está de acuerdo en que los medios de identificación sustituyen la firma autógrafa, y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los

documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, en términos de lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**.

La documentación contractual será entregada en un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, a través del medio elegido por el Asegurado y/o Contratante, sin que ello obste que el Asegurado o Contratante pueda descargar o consultar las condiciones generales en los medios electrónicos determinados en las presentes condiciones generales.

Adicionalmente, si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los 30 días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la aseguradora, comunicándose al teléfono (55) 1054 7088, asimismo, el Asegurado o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico, dirigiéndose a [bbvaseguros.mx@bbva.com](mailto:bbvaseguros.mx@bbva.com)

Para solicitar que la presente Póliza no se renueve, el Asegurado o Contratante deberá comunicarse al teléfono (55) 1054 7088.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

La aseguradora emitirá un folio de atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado o Contratante la confirmación correspondiente por escrito, la Póliza se considerará no renovada.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ASISTENCIA LEGAL, AUXILIO VIAL Y AUXILIO VIAL PLUS**

Los Servicios de Asistencia Legal y Auxilio Vial le protegen durante la vigencia de la Póliza, las 24 horas de cualquier día, con sólo una llamada telefónica desde cualquier lugar de la república mexicana, poniendo a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para atender a la brevedad su problema de acuerdo a las presentes Condiciones Generales.

#### **ASISTENCIA LEGAL**

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a amparar los límites y alcances que se detallan:

#### **I. TERRITORIALIDAD**

Aplicará en caso de colisiones, volcaduras y/o accidentes de tránsito, durante las 24 horas de los trescientos sesenta y 5 días del año, en toda la república mexicana, para hechos ocurridos dentro de la misma.

#### **II. ASIGNACIÓN DE ABOGADO, DEFENSA LEGAL Y PAGO DE CAUCIONES Y/O FIANZAS**

Para el caso de Accidente de Tránsito que motive la probable responsabilidad penal del Usuario por delitos culposos derivados del tránsito del vehículo, tales como,

daños a terceros en sus Bienes, lesiones, homicidio, ataques a las vías de comunicación, y aun cuando el Usuario sea el afectado, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, enviará a un Abogado Penalista Perito en Tránsito Terrestre para ejecutar las siguientes actividades que, de manera enunciativa y no limitativa, se enlistan:

1. Comparecer de manera inmediata al lugar del accidente, oficina de tránsito, Agencia del Ministerio Público o en donde se requieran sus servicios;
2. Efectuar las gestiones necesarias ante particulares o ante la autoridad para evitar, hasta donde sea posible, el inicio de la averiguación previa;
3. Instruir al Conductor y/o Propietario del vehículo para rendir su declaración ante la autoridad competente y/o formular querrela, denuncia u otorgar el perdón legal, según sea el caso;
4. Presentar la Garantía de Libertad Personal y/o de Sanciones Pecuniarias y/o de Reparación del daño para obtener la libertad del Conductor, así como la liberación del vehículo, en ambos casos cuando legalmente proceda;
5. De no proceder legalmente la libertad inmediata del Conductor ante el Ministerio Público, el Abogado realizará las gestiones necesarias para el efecto de que el Conductor sea consignado de inmediato al Juez Penal correspondiente; y

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

6. Continuar con la actividad procesal, en defensa del Usuario, hasta obtener sentencia definitiva o auto que resuelva el fondo del asunto, lo que implica la interposición de los recursos necesarios y juicios de amparo directos e indirectos. Si la autoridad hace efectiva la Caución o Fianza por causas imputables al Usuario, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, no estará obligada a presentar nuevamente la(s) Garantía(s) a la que se refiere este inciso, derivado del mismo hecho de tránsito.

- a) Arribo de abogado. El abogado se presentará en el lugar en que se requieran sus servicios (por ejemplo: lugar del accidente, domicilio del Usuario, así como su oficina, oficina de tránsito, Agencia del Ministerio Público, Juzgado, etc.), en un tiempo no mayor a 45 (cuarenta y cinco) minutos, contados entre la recepción de la solicitud de Abogado y el arribo del profesional, para asuntos ocurridos en ciudades; en caso distinto el tiempo de arribo será el estrictamente necesario para contactar con el Usuario.
- b) Pago de cauciones, fianzas y amparos hasta el límite de la suma asegurada contratada para responsabilidad civil por daños a terceros en sus Bienes y/o responsabilidad civil por daños a terceros en sus Personas

- c) Pago de peritajes de defensa y honorarios de abogados, son ilimitados.
- d) Liberación del vehículo. La liberación del vehículo Asegurado, se obtendrá en un término que no excederá de 15 días naturales posteriores a la fecha en que la autoridad correspondiente haya otorgado la autorización necesaria, así como también, de ser el caso, que el Usuario acuda ante la autoridad, para realizar las gestiones necesarias, salvo que, por causas imputables al Asegurado, propietario del vehículo no pueda liberarse.

### III. REEMBOLSO DE MULTAS Y PENSIONES

La Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, reembolsará directamente al Usuario el pago de las multas que se deriven del Accidente de Tránsito (por ejemplo: conducir en sentido opuesto a la circulación, ocasionar o involucrarse en un Accidente de Tránsito, no respetar la señal luminosa de alto, conducir vehículo de motor en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas o enervantes, dar vuelta prohibida, conducir a una velocidad mayor a la permitida, etc.). Para proceder al reembolso, es necesario que el Usuario entregue a la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, los recibos de pago o facturas, debidamente requeridos en términos de la ley fiscal. El límite máximo de este servicio será hasta por 30 UCCM como Límite Único y Combinado. Este servicio se ofrece SIN LÍMITE DE EVENTOS.

**IV. RECUPERACIÓN DE GASTOS**

La Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, realizará los trámites necesarios (vía Penal) para recuperar del tercero Responsable el costo de los daños materiales y/o gastos médicos ocupantes y/o gastos funerarios erogados por el Usuario, incluyendo el deducible. Este servicio se proporciona SIN LÍMITE DE EVENTOS.

**V. DEFENSA LEGAL PENAL POR USO, POSESIÓN O PROPIEDAD DE EL VEHÍCULO**

La Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, resolverá consultas telefónicas o enviará Abogado para hacerse cargo de la defensa legal del Usuario, cuando éste se encuentre involucrado o haya cometido algún delito distinto a los ocasionados en accidentes de tránsito (ver el primer párrafo del punto número II del presente anexo), excepto aquellos que sean intencionales.

Este servicio se proporciona SIN LÍMITE DE EVENTOS y únicamente ampara la Defensa Legal; bajo ningún concepto se depositará la garantía de Libertad Personal, ni la Garantía de Reparación del daño ni la Garantía de Posibles Sanciones Pecuniarias.

**VI. CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA.**

Consultoría legal telefónica en materias penal, civil, familiar y mercantil las 24 horas del día, los 365 días del año. Este servicio se ofrece SIN LÍMITE DE EVENTOS

**VII. LA INSTITUCIÓN A TRAVÉS DE SU PROVEEDOR DE ASISTENCIA LEGAL, OTORGARÁ LOS SIGUIENTES SERVICIOS.**

1. Cuando el Usuario se abstenga de ponerse a disposición de la Autoridad que deba conocer del asunto, inmediatamente después del Siniestro (fuga);
2. Cuando el Usuario conduzca en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas, psicotrópicos, enervantes o cualesquiera sustancias que cause efectos análogos en el organismo humano; y
3. Cuando el Usuario carezca de Licencia o Permiso para conducir o éstos se encuentren vencidos.

**VIII. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

En caso de una situación que requiera alguno de los servicios que se otorgan, y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá llamar a la Cabina de Atención de Siniestros de la Institución, más cercana al lugar del Siniestro, proporcionando la siguiente información:

- a) El número de la Póliza o Contrato, si es posible.
- b) Nombre completo del Conductor.
- c) Marca, tipo, modelo, color y placas del vehículo
- d) El lugar en donde se encuentra (con el mayor detalle posible para que el Abogado lo asista lo más pronto posible) y el número telefónico en donde la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, pueda contactarlo; y
- e) Describir el problema y el tipo de ayuda que requiere.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### EXCLUSIONES DE ASISTENCIA LEGAL

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- a) Cuando el Usuario no proporcione intencionalmente información verídica y oportuna, que por su naturaleza impida al Abogado atender debidamente el asunto;
- b) Cuando el Usuario no asista a las audiencias o citatorios realizados por la Autoridad y/o no dé aviso inmediato a la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, respecto de notificaciones o avisos que le haga la Autoridad; salvo caso fortuito o fuerza mayor
- c) Cuando el Usuario no atienda la asesoría y recomendaciones del Abogado de la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, para su defensa, o realice arreglos personales sin consultar previamente al profesionalista mencionado;
- d) Cuando el Usuario designe un Abogado distinto o no acepte al que le asignó la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, para su defensa, de modo que el proveedor de Asistencia Legal, pierda el control del asunto; salvo que dicha designación se deba a la falta de asistencia legal.
- e) Cuando la Institución decline la reclamación por ser dolosa o de mala fe.
- f) En caso de que el Usuario no cuente con seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, ocupantes o por carga, o éstas no apliquen por alguna exclusión de la Póliza o por alguna otra causa, la presentación de la garantía de reparación de daño corresponderá invariablemente al Usuario; en caso de que el Usuario no presente esta garantía, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Legal, no estará obligada a obtener su libertad ni la liberación del vehículo.

**g) Quedan expresamente excluidos del Servicio de ASISTENCIA LEGAL todos aquellos vehículos que no se encuentren dentro de las condiciones del producto y no cuenten con una Póliza asociada.**

## **AUXILIO VIAL**

### **I. BENEFICIOS VIALES**

Cuando se haga constar la contratación de esta cobertura, la Institución se obliga a prestar los Servicios de Asistencia desde el lugar de Residencia Permanente del Beneficiario ("Kilómetro 0"), hasta en cualquier otro de la república mexicana, siempre y cuando el modelo del vehículo Asegurado, cuente con hasta 20 años de antigüedad, sea de servicio particular y uso señalado en la carátula de Póliza.

### **A) AUXILIO VEHICULAR BÁSICO**

En caso de pérdida de la circulación autónoma del vehículo Asegurado a consecuencia de falta de gasolina, acumulador descargado, pinchadura o falta de aire de llantas, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, otorgará los servicios necesarios, incluyendo el abastecimiento de hasta 5 litros de gasolina, para corregir dichos problemas en el lugar mismo en que sucedan, de tal forma que el vehículo Asegurado pueda movilizarse por sus propios medios. Máximo 3 (tres) eventos por año. La Institución a través de su proveedor de Asistencia

Vial, no pagará en ningún caso, el costo de aceites, acumuladores, ni por la reparación de llantas o la gasolina en exceso de los mencionados 5 litros.

En todos los casos, el Beneficiario deberá estar presente al momento del traslado.

### **B) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE**

En caso de Avería o Accidente de Tránsito, que no permita la circulación autónoma del vehículo Asegurado, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, otorgará los servicios de remolque, hasta por \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) por evento, al lugar o taller más cercano, para su reparación, o donde el Usuario lo indique; en caso de que el costo de traslado al lugar indicado por el Usuario supere este monto, la diferencia será pagada por el Usuario directamente al prestador del servicio, hasta por un máximo de 3 eventos por año.

Para vehículos de más de 3.5 toneladas el límite máximo de responsabilidad en el servicio de remolque será por hasta \$15,000 (QUINCE MIL PESOS 00/100 M.N.) por evento, con un máximo de 2 eventos por año de vigencia.

En todos los casos y si es posible, el Beneficiario o su Representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado, o firmar un inventario de acuerdo a los formatos que utilice el prestador del servicio.

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

#### C) ASISTENCIA EN VIAJES

A partir del “Kilómetro 50” del centro de la ciudad donde se encuentre la Residencia Permanente del Beneficiario y en toda la república mexicana cuando esté de viaje por algún Estado del interior. Este beneficio aplica dentro de los tres servicios de Avería que señala el apartado anterior.

##### 1. Pago de Hotel en caso de Descompostura Mecánica:

En caso de Avería, que no permita la circulación del vehículo Asegurado y no pueda ser reparado en las primeras 12 horas después de ocurrida la descompostura mecánica, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo del hospedaje al hotel más cercano del lugar de la Avería hasta \$1,000 pesos diarios por evento con un límite máximo de 3 días de hospedaje.

##### 2. Renta de automóvil en caso de Descompostura Mecánica:

En caso de Avería, que no permita la circulación del vehículo Asegurado y no pueda ser reparada en las primeras 12 horas después de ocurrida la descompostura mecánica, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo de la renta de un vehículo hasta por \$1,000 pesos diarios para que el Beneficiario pueda trasladarse al destino previsto o para llegar a su domicilio con un máximo de 3 días.

##### 3. Pago de Hotel en caso de robo del vehículo:

En caso de robo total del vehículo Asegurado si ésta no puede ser recuperado en las siguientes 36 horas después de levantar el acta de robo ante las autoridades competentes, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo del hospedaje en un hotel hasta \$1,000 pesos diarios por evento con un límite máximo de 3 días de hospedaje.

##### 4. Renta de automóvil en caso de robo de vehículo:

En caso de robo total del vehículo Asegurado y después de levantar el acta de robo ante las autoridades competentes, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, organizará y tomará a su cargo el costo de la renta de un vehículo hasta por \$1,000 pesos diarios para que el Beneficiario pueda trasladarse al destino previsto o para llegar a su domicilio. Beneficio Limitado con un máximo de 3 días.

#### D) ASISTENCIA TELEFÓNICA EN TRÁMITES VEHICULARES

A solicitud del Beneficiario, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial le proporcionará información actualizada telefónica sobre los siguientes trámites:

**1. Asesoría en Trámites Vehiculares**

- a) Alta de vehículos usados de servicio particular
- b) Alta de vehículos nuevos de servicio particular
- c) Baja del vehículo
- d) Cambio de Propietario
- e) Pago de Impuesto sobre Tenencia o Uso de vehículos

Estos servicios solo serán otorgados en horarios y días hábiles de las dependencias según corresponda el trámite a efectuar.

Se otorgarán para las ciudades de Monterrey, Guadalajara y Ciudad de México y sus áreas metropolitanas.

**E) ASISTENCIA FUNERARIA**

A solicitud del Beneficiario, la Institución a través de su proveedor de Asistencia le proporcionará información telefónica y/o gestoría sobre los siguientes trámites:

**1. Asesoría en los Servicios**

**Funerarios:** Servicios de Asistencia Funeraria desde la recepción de la llamada hasta su conclusión, de acuerdo con el presupuesto e instrucciones que reciba de la Familia o Representante del cliente fallecido, previo acuerdo con los Proveedores Funerarios más cercanos a la Residencia Permanente del Beneficiario.

**2. Asesoría en Trámites:** Asistencia

Legal Funeraria en donde en todo momento a la Familia del Beneficiario fallecido, en todos los trámites relacionados con el servicio funerario, tales como:

- a) Asesoría y gestoría para obtener certificado de defunción ante la Secretaría de Salud.
- b) Asesoría y gestoría para obtener acta de defunción ante el registro civil.
- c) Tramitación de la dispensa de la necropsia cuando las circunstancias y la ley lo permitan.
- d) Asignación de Funeraria en función al domicilio del Beneficiario, orientación sobre los aspectos tales como traslado del cuerpo, velación en Capilla Funeraria o Velación en domicilio particular, cremación o inhumación, de acuerdo al presupuesto que la Familia o Representante del Beneficiario fallecido le notifiquen a la Institución
- e) Notificación a acreedores para liberación de deudas.
- f) En caso de muerte violenta, la Institución a través de su proveedor de Asistencia realizará ante el Ministerio Público y el servicio médico forense los trámites necesarios para la liberación del cuerpo del Beneficiario. Y en su caso la demanda contra el responsable, si lo hubiere.
- g) Los costos que se originen por este servicio, serán pagados por la Familia y/o el Representante del Beneficiario, directamente al prestador del servicio, cuando éste así se los solicite.

**3. Asesoría para Traslado del**

**Cuerpo:** En caso de fallecimiento del Beneficiario a consecuencia



## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

de Accidente, la Institución a través de su proveedor de Asistencia realizará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de:

- a) El traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario; o,
- b) A petición de la Familia o del Representante del Beneficiario, inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso.

Los costos que se originen por este servicio, serán pagados por la Familia y/o el Representante del Beneficiario, directamente al prestador del servicio, cuando éste así se los solicite.

#### 4. Coordinación y Asesoría para Trámites Funerarios:

A petición de la Familia o del Representante del Beneficiario fallecido, la Institución a través de su proveedor de Asistencia tramitará los permisos correspondientes ante las diferentes dependencias oficiales como son: salubridad, oficina de panteones, así mismo realizará las siguientes gestiones:

- a) Arreglo estético del cuerpo.
- b) Ataúd metálico.
- c) Capilla de velación o domiciliaria.
- d) Se proporcionará a elección de la Familia o del Representante del Beneficiario fallecido, sala de velación o en su caso Capilla domiciliaria.

- e) Carroza al cementerio. (Unidad que se encarga de llevar el cuerpo al cementerio o carroza fúnebre).
- f) Se designará una unidad que permita el traslado de los familiares.
- g) Fosa en panteón civil o municipal (sujeto a disponibilidad y a la legislación del estado).
- h) Cremación.
- i) Urna para cenizas.

Los servicios anteriormente descritos, se harán conforme a las indicaciones y hasta donde el presupuesto de la Familia o Representante del Beneficiario fallecido lo permita. Los costos que se originen por este servicio, serán pagados por la Familia y/o el Representante del Beneficiario, directamente al prestador del servicio, cuando éste así se los solicite.

#### F) REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS

A solicitud del Beneficiario, la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, le proporcionará información actualizada sobre los talleres de Servicio Automotriz autorizados cercanos al lugar de la Avería.

#### G) ENVÍO Y PAGO DE AMBULANCIA TERRESTRE

Si el Beneficiario sufre un Accidente de Tránsito que le provoque lesiones o traumatismos tales que el Equipo Médico de la Institución. A través de su proveedor de Asistencia Vial, en contacto con el médico que lo atienda,

recomienden su hospitalización, el proveedor de Asistencia Vial, gestionará el traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano, incluyéndose sin limitación en el costo, ambulancia terrestre, al centro hospitalario más apropiado de acuerdo a las heridas o lesiones que el Beneficiario presente. Asimismo, cuando el médico tratante lo permita y el hospital en que se encuentre el Beneficiario, no tenga el equipo adecuado a los padecimientos que esté sufriendo el Beneficiario, podrá ser trasladado a otro centro hospitalario que cuente con dicho equipo. En los casos en que la ambulancia terrestre incluya en su personal un médico, éste firmará la Responsiva Médica correspondiente. Este servicio está limitado a un máximo de 3 eventos por año y Póliza; no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

## **H) REFERENCIA MÉDICA**

Cuando un Beneficiario necesite asistencia médica, a causa de un accidente, el Equipo Médico de Seguros de la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, aconsejará al Beneficiario sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar. El Equipo Médico de la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del Beneficiario, y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

1. Por una visita personal de un médico, o

2. Concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, y los gastos serán pagados por el Beneficiario.

## **II. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

### **A) SOLICITUD DE ASISTENCIA**

En caso de una Situación de Asistencia, y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario llamará a la Cabina de Atención de Siniestros de la Institución, quien le transferirá a su proveedor de Asistencia Vial, en donde el Beneficiario deberá proporcionar los siguientes datos:

1. Indicará el lugar donde se encuentra y si es posible, número de teléfono donde la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, podrá contactar con el Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
2. Su nombre y número de Póliza del seguro de automóvil.
3. Describirá el problema y el tipo de ayuda que necesite. Los Equipos Médico y Técnico de la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, tendrán libre acceso al vehículo Asegurado, a los Beneficiarios y a sus historias clínicas para conocer su situación; y si tal acceso le es negado, por el Beneficiario, el proveedor de Asistencia Vial, no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

## CONDICIONES GENERALES

Consumer Finance

### B) IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN

Sólo en casos de falta de prestación de servicios, absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitar los servicios en los términos de estas Condiciones, dicho Beneficiario podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios.

En dichos casos se contemplan los reembolsos de servicio de remolque.

#### 1. En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el Beneficiario o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente de Tránsito, con los medios más inmediatos y apropiados, o tomar las medidas más oportunas; y tan pronto como les sea posible, contactarán con la Cabina de Atención de Siniestros de la Institución, para que el Beneficiario notifique la situación.

#### 2. Remolque sin previa notificación a la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial.

En caso de Accidente de Tránsito o Avería que genere la utilización urgente de una grúa, sin previa notificación, el Beneficiario deberá contactar si es posible con la Cabina de Atención de Siniestros de la Institución, a más tardar dentro de las 24

horas siguientes del Accidente de Tránsito o Avería o una vez que haya desaparecido el impedimento.

A falta de dicha notificación, el Beneficiario será responsable de los costos y gastos ocasionados

### C) REMOLQUE Y REPARACIONES DEL AUTOMÓVIL

En todos los casos de remolque del vehículo Asegurado por Avería, es necesario que el Beneficiario o su Representante, acompañe a la grúa durante el trayecto del traslado o, en su caso, levante un inventario de acuerdo a los formatos que utilice el prestador de servicios.

También es necesario que el Beneficiario o su Representante estén presentes al momento de efectuar cualquier tipo de reparación, especialmente si ésta se realiza en el lugar de la Avería.

En caso de Accidente de Tránsito, el Beneficiario o su Representante, deberán tramitar con las autoridades competentes, el permiso de traslado necesario, y para este efecto, recibirá la orientación necesaria por parte de la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial.

### D) NORMAS GENERALES

**1. Precaución:** El Beneficiario está obligado a tratar de moderar y limitar los efectos de las situaciones de asistencia.

**2. Cooperación con la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial:** El Beneficiario deberá cooperar con la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, para facilitar

la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando al proveedor de Asistencia Vial, los documentos necesarios y ayudarla, con cargo del costo a ésta, para completar las formalidades necesarias.

- 3. Subrogación:** la Institución a través de su proveedor de Asistencia Vial, se subrogará exclusivamente, por la vía civil, hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Beneficiario, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable de un Accidente de Tránsito o Avería, que hayan dado lugar a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 4. Personas que prestan los Servicios de Asistencia.** Las personas o sociedades que prestan los Servicios de Asistencia son contratistas independientes del proveedor de Asistencia Vial, por lo que la Institución es responsable por la prestación de los servicios, de acuerdo con lo estipulado en este contrato, por las deficiencias en que incurran tales personas o sociedades.

## EXCLUSIONES DE AUXILIO VIAL

**Esta cobertura en ningún caso ampara:**

- 1. Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios, de duración superior a 60 días naturales, no dan derecho por el exceso en el periodo de 60 días a los Servicios de Asistencia.**
- 2. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa, de**
  - a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad.**
  - b) Autolesiones o participación intencional**

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

- del Beneficiario en actos criminales.**
- c) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.**
- d) La práctica de deportes como profesional, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones.**
- e) La participación del Beneficiario y/o de el vehículo Asegurado en cualquier clase de carreras, competencias, exhibiciones, o pruebas de seguridad o resistencia.**
- f) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radiactividad o de accidente causado por combustibles nucleares.**
- g) Enfermedades mentales o alienación.**
- h) Traslado y/o trasplante de órganos o miembros.**
- i) Embarazos en los últimos tres meses antes de la “Fecha Probable del Parto”, así como este último y los exámenes prenatales.**
- j) Enfermedades, estados patológicos, accidentes personales o accidentes automovilísticos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica, o por ingestión de bebidas alcohólicas, salvo que se encuentren amparados por la Póliza de seguro.**
- k) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.**
- l) Los vehículos que tengan modificaciones, de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, salvo que se encuentren amparados por la Póliza.**
- m) Golpes o choques intencionados, así como la participación directa del vehículo Asegurado en actos criminales.**
- n) Labores de mantenimiento, revisiones al vehículo Asegurado, reparaciones mayores, y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el**

**Beneficiario o por un tercero no autorizado o no profesional.**

**o) El costo de la gasolina y/o aceites, acumuladores descargados o en mal estado, y la reparación de llantas serán con cargo al Beneficiario (excepto los primeros 5 litros de gasolina, cuando el vehículo Asegurado se haya quedado sin ésta).**

**3. Quedan expresamente excluidos del servicio de auxilio vial todos aquellos vehículos que no se encuentren dentro de las condiciones del producto y no cuenten con una Póliza asociada.**

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS DE ASISTENCIA LEGAL Y AUXILIO VIAL**

Siempre que se utilice una palabra con la primera letra en mayúscula en los presentes Términos y Condiciones tendrán el significado que aquí se les atribuye:

**1. Accidente de Tránsito:** es todo hecho derivado del movimiento de uno o más vehículos, los cuales pueden chocar entre sí o con una o varias personas, semovientes u objetos, ocasionándose separada o conjuntamente lesiones, pérdida

de la vida o daños materiales a una vehículo durante la vigencia de la Póliza de seguro del automóvil o contrato. También se considera Accidente de Tránsito, cuando el vehículo se encuentra estacionado y este sea impactado por otro vehículo que se encuentre en movimiento.

**2. Avería:** todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del automóvil Asegurado durante un viaje y durante la vigencia de este contrato.

**3. Beneficiario(s):** el Conductor del vehículo Asegurado y a falta de éste el Representante.

**4. Conductor:** cualquier persona física que conduzca el automóvil Asegurado, con el consentimiento expreso o tácito de la persona que legalmente pueda darlo.

**5. Equipo Médico de BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, a través de su proveedor de Asistencia Vial:** el personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta del proveedor de Asistencia Vial a un Beneficiario.

**6. Equipo Técnico de BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, a través de su proveedor de Asistencia Vial:** el personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta del proveedor de Asistencia Vial a una vehículo.

**7. Póliza de Seguro del Automóvil:** toda Póliza de seguro

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

de automóvil válida y vigente, emitida en los Estados Unidos Mexicanos por BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México.

- 8. País de Residencia:** para fines de este contrato, los Estados Unidos Mexicanos.
- 9. Representante:** cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 10. Residencia Permanente:** el domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de los Beneficiarios.
- 11. Servicios de Asistencia:** los servicios que presta BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, a través de su proveedor de Asistencia Vial, al automóvil y a los Beneficiarios en los términos de las presentes Condiciones Generales para los casos de una Situación de Asistencia.
- 12. Situación de Asistencia:** todo Accidente vehicular o Avería, ocurrido a el vehículo en los términos y con las limitaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- 13. Titular de la Póliza:** la persona física cuyo nombre aparece en la Póliza de seguro del automóvil. En el caso de personas morales será la persona que conduzca el automóvil al momento del Accidente de Tránsito o Avería.
- 14. Usuario:** cualquier persona física que guíe a el vehículo (con la autorización del propietario, Usuario o poseedor), al momento de producirse un Accidente vehicular o alguna Avería; y/o el propietario o poseedor del vehículo amparado por el servicio de ASISTENCIA LEGAL.
- 15. Siniestro:** eventualidad prevista en el contrato de seguro cuyos efectos dañosos cubre la Póliza.
- 16. UCCM:** el valor expresado en pesos que se utilizará, de manera individual o por múltiplos de ésta, para determinar sanciones y multas administrativas, conceptos de pago y montos de referencia, previstos en las normas locales vigentes de la Ciudad de México.

## INSTRUCTIVO EN CASO DE SINIESTRO





**INSTRUCTIVO EN CASO DE SINIESTRO**

Sabemos lo importante que es para usted contar con información en caso de que lamentablemente tuviera un Siniestro, por lo que a continuación le brindamos algunos puntos importantes a considerar, así como un teléfono de contacto donde le podrán brindar toda la asesoría que requiera posterior a la atención inicial de su Siniestro.

**I. Presentación formal de reclamaciones**

Al ocurrir un Siniestro que afecte cualquiera de las coberturas amparadas en la Póliza, el Asegurado formalizará su reclamación presentando los siguientes documentos:

- a) Forma de declaración de accidentes, debidamente requisitada (será proporcionada por la Institución).
- b) Póliza Original, así como último recibo de pago, si existiera o si lo tuviera, en caso de que la Póliza sea descontada vía nómina, favor de anexar el último recibo de esta, si existiera o si lo tuviera.
- c) Copia fotostática de la licencia o permiso para conducir. Aplica únicamente en Siniestros consecuencia de colisiones o vuelcos o que afecten a la cobertura de responsabilidad civil legal por daños a terceros.
- d) A solicitud de la Institución, el Conductor deberá presentar documentos oficiales en los que pueda constatarse su edad (acta de nacimiento, pasaporte, etc.).

**II. Cobertura daños materiales****Para la valuación de daños**

Una vez ocurrido el Siniestro, la valuación de los daños ocasionados a el vehículo, se realizarán en un lapso no mayor a 72 horas posterior a la atención, por lo que después de ese tiempo podrá comunicarse a nuestro Centro de Atención Telefónica para conocer el monto de los daños y detalle de los mismos.

Si el vehículo sufrió daños mecánicos, este puede ser turnado en grúa de manera directa a un taller de apoyo o bien a nuestro Centro de Valuación (México, Monterrey y Guadalajara) donde una vez concluida la valuación será trasladada al taller, agencia o domicilio establecido al ajustador por el Conductor. Es importante que cuando se presente este caso retire el 100% de sus objetos personales de la unidad y verifique que los datos de su vehículo y el inventario estén correctamente asentados.

1. En Siniestros que ocasionen daños parciales a la unidad asegurada se requerirá únicamente la documentación mencionada en el punto I de este instructivo.

**Reparación del vehículo**

Si el vehículo no sufrió daños mecánicos y puede circular por su propio impulso, usted podrá ingresarlo al taller o agencia asignado de manera inmediata, recordándole que el volante de admisión otorgado por el ajustador cuenta con una vigencia de 30 días, posterior a esa fecha la

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

asignación será nula quedando la opción del pago de daños.

Recuerde también que el ajustador no determina el tiempo de reparación, así como la sustitución o reparación de piezas dañadas en el Siniestro. La fecha tentativa de entrega del vehículo reparado será establecida por el taller o agencia, misma que podrá corroborar en nuestro Centro de Atención Telefónica a las 48 horas posteriores del ingreso.

El proceso de reparación del vehículo será vigilado por nuestro Auditor de Calidad o Supervisor Regional.

2. En caso de que la unidad asegurada se determine como irreparable y sea declarada pérdida total por la Institución, deben presentarse los siguientes documentos:

- a) Póliza Original, así como último recibo de pago, si existiera o si lo tuviera, en caso de que la Póliza sea descontada vía nómina, favor de anexar el último recibo de esta, si existiera o si lo tuviera.
- b) Factura original del vehículo que acredite la propiedad del vehículo Asegurado, misma que deberá ser endosada a nombre de BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, dicho endoso deberá realizarse en las oficinas una vez que la documentación sea revisada y recibida por el ejecutivo, así mismo es importante presentar todas las facturas anteriores o endosos que hubiera tenido el vehículo antes de ser de su propiedad.
- c) Últimos 5 comprobantes de tenencias pagadas (considerando el año en curso), en caso de no contar con ellas deberá acudir a una oficina de Tesorería a realizar el trámite correspondiente.
- d) Comprobantes de pago de derecho vehicular y engomado del último año.
- e) Identificación del propietario del vehículo.
- f) Comprobantes de baja de placas ante el Departamento de Tránsito. La Institución proporcionará una carta para que el Asegurado realice este trámite ante las autoridades.
- g) Verificación vehicular de emisión de contaminantes del último período, cuando este trámite proceda según el estado a que el vehículo esté adscrito.
- h) Tarjetón del Registro Federal de vehículos para modelos anteriores a 1990.
- i) Factura del motor en caso de haberlo cambiado.
- j) Si el vehículo está Asegurado como persona moral, le será entregado un formato de facturación mismo que detalla la forma en que deberá ser facturado el vehículo a favor de la Institución.
- k) Llaves del vehículo, duplicado e inventario de grúa (proporcionado por el ajustador); si estas existieran o si las tuvieran.
- l) Formato de autorización de pago electrónico por transferencia requisitado y firmado (proporcionado por la Institución)

m) Copia de estado de cuenta bancario de la cuenta a la que se hará el pago por transferencia electrónica.

### **Pago de daños**

En caso de haber solicitado pago de daños podrá consultar el importe a indemnizar en nuestro Centro de Atención Telefónica a las 72 horas de haber ocurrido el Siniestro, una vez conocido dicho importe podrá presentarse a nuestras oficinas con la documentación que el ejecutivo le haya informado y que también detallamos en este documento.

### **III. Cobertura de robo total.**

#### **1. Procedimiento.**

- a) Acudir ante el Ministerio Público que corresponda al lugar del robo para iniciar averiguación previa; no olvide llevar los documentos que lo acrediten como propietario del vehículo y verificar que el No. de motor y serie indicados en la averiguación sean correctos.
- b) Deberá dar aviso a la Policía Federal de Caminos.

#### **2. Para formalizar la reclamación por robo total, el Asegurado deberá presentar a la Institución los siguientes documentos:**

- a) Póliza Original, así como último recibo de pago, si existiera o si lo tuviera, en caso de que la Póliza sea descontada vía nómina, favor de anexar el último recibo de esta, si existiera o si lo tuviera.

- b) Copia certificada del acta levantada ante el Ministerio Público que corresponda a la justificación del lugar donde ocurrió el robo.
- c) Constancia sellada del aviso de robo ante la Policía Federal de Caminos.
- d) En robos ocurridos en el interior de la república, copia de la denuncia levantada ante las autoridades competentes.
- e) Factura original del vehículo que acredite la propiedad del vehículo Asegurado, misma que deberá ser endosada a nombre de BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México, dicho endoso deberá realizarse en las oficinas una vez que la documentación sea revisada y recibida por el ejecutivo, así mismo es importante presentar todas las facturas anteriores o endosos que hubiera tenido el vehículo antes de ser de su propiedad.
- f) Últimos 5 comprobantes de tenencias pagadas (considerando el año en curso), en caso de no contar con ellas deberá acudir a una oficina de Tesorería a realizar el trámite correspondiente.
- g) Comprobantes de pago de derecho vehicular y engomado del último año.
- h) Identificación del propietario del vehículo.
- i) Comprobantes de baja de placas ante el Departamento de Tránsito. La Institución proporcionará una carta para que el Asegurado realice este trámite ante las autoridades.

## CONDICIONES GENERALES

### Consumer Finance

- j) Verificación vehicular de emisión de contaminantes del último período, cuando este trámite proceda según el estado a que el vehículo esté adscrito.
- k) Tarjetón del Registro Federal de vehículos para modelos anteriores a 1990.
- l) Juego de llaves (preferentemente para robo estacionado presentar original y duplicado, para robo con violencia solo duplicado), si existiera o si la tuvieran.
- m) Formato de autorización de pago electrónico por transferencia requisitado y firmado (proporcionado por la Institución).
- n) Copia de estado de cuenta bancario de la cuenta a la que se hará el pago por transferencia electrónica.

#### **IV. Coberturas de responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes y/o personas. Exceso de responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas.**

En Siniestros que afecten esta cobertura, donde no hubiera sido posible que un Representante de la Institución acudiera en forma inmediata al lugar de los hechos, el Asegurado deberá presentar, en su caso, cualquiera de los siguientes documentos:

- a) Copia del acta levantada ante el Ministerio Público, donde se asienten los hechos que dieron lugar a reclamación de responsabilidad civil que afecta la Póliza.
- b) Copia del parte del accidente, levantada por la Policía Federal

de Caminos, o en su caso del parte de tránsito, levantada por la Policía del lugar donde ocurrió el accidente.

#### **V. Cobertura de gastos médicos a ocupantes**

La Institución proporcionará al Asegurado o persona lesionada, un pase médico para que sea atendida en los Hospitales que presten sus servicios a la Institución y en caso de que opte por atenderse en un hospital diferente deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Forma de reporte médico firmado por el profesional que proporcionó la atención médica (esta forma será proporcionada por la Institución).
- b) Factura del Hospital, recibos de honorarios médicos y notas de medicinas acompañadas por las recetas correspondientes.
- c) En caso de afectarse la sección de los gastos funerarios, será necesario presentar una copia del acta de defunción y los comprobantes correspondientes a dichos gastos.

**UNE (Unidad Especializada de Atención a Clientes)**

Estamos a tus órdenes en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: uneseguros2.mx@bbva.com

**Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)**

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx. Tel. 800 999 8080 y (55) 5340 0999 o consulta la página web [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, ingresa a la liga [www.bbvasseguros.mx/abreviaturas](http://www.bbvasseguros.mx/abreviaturas); para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en la siguiente liga [www.bbvasseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes](http://www.bbvasseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes)

**“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 13 de noviembre de 2017, con el número CNSF-S0079-0462-2017/CONDUSEF-002926-03”.**

## **DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO**

### **¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?**

Cuando se contrata un seguro de automóvil, es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún Siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

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

Es muy fácil:

Como Contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un agente de seguros, a solicitar que éste presente la identificación que lo acredita como tal
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web [www.bbvasseguros.mx](http://www.bbvasseguros.mx) o en cualquiera de nuestras oficinas

### **En caso de que ocurra el Siniestro, tienes derecho a:**

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado a prima en este periodo.
- Saber que en los seguros de automóviles, según se haya establecido en la Póliza, la aseguradora puede optar por reparar el vehículo Asegurado o cubrir la indemnización, haciéndole saber al Asegurado o a los Beneficiarios los criterios a seguir y las opciones del Asegurado
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada

- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu Siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora 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.

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

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro teléfono de atención. Desde toda la república mexicana: (55) 1054 7088 o escribe a [atencionbbvaseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvaseguros@bbva.com)

Unidad Especializada de Atención a Clientes, ubicada en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: [uneseguros2.mx@bbva.com](mailto:uneseguros2.mx@bbva.com)

[www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.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 13 de noviembre de 2017, con el número CNSF-S0079-0462-2017/CONDUSEF-002926-03”.**





# Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo desde toda la república mexicana:

**U | R | G | E | N | T | E**  
**800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3**

Servicio las 24 hrs., los 365 días del año

Para aclaraciones después de haber reportado el siniestro, por favor ten a la mano el número de siniestro y llama:

Desde toda la república mexicana:  
**800 902 1300**

## Centro de Servicio al Cliente con Crédito Automotriz

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs. y sábados de 9:00 a 16:00 hrs.

Desde toda la república mexicana: **(55) 1054 7088**

Asesoría en línea de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs. en

Chat: [www.bbvaseguros.mx](http://www.bbvaseguros.mx) (Sección Otros Servicios)  
Correo electrónico: [atencionbbvaseguros@bbva.com](mailto:atencionbbvaseguros@bbva.com)