

Casa Más GNP[®]

Condiciones Generales

Noviembre 2015

Contenido

I	Definiciones	4
II	Bienes cubiertos en la cobertura de Incendio	9
	A Inmueble	9
	B Contenidos del Inmueble	9
III	Coberturas	11
	I Daños al inmueble por Incendio	11
	A Daños al Inmueble Básica	11
	B Desastres Naturales para el Inmueble	12
	II Daños a los Contenidos por Incendio	14
	A Daños a los Contenidos Básica	14
	B Desastres Naturales para los Contenidos	16
	III Pérdidas Consecuenciales	17
	A Remoción de Escombros	17
	B Gastos Extraordinarios	17
	IV Robo	19
	A Robo	19
	V Responsabilidad Civil Familiar	20
	A Responsabilidad Civil Propietario	20
	B Responsabilidad Civil Arrendatario	22
IV	Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas	23
V	Estipulaciones de la póliza de seguro	27
VI	Procedimiento en caso de siniestro	37
VII	Asistencia al Hogar	41

Preliminar

Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (quien en lo sucesivo se denominará la Compañía) asegura, de conformidad con el contenido de esta póliza durante la vigencia establecida, los bienes y/o responsabilidades indicados contra los riesgos que más adelante se definen y que figuran con suma asegurada o, en su caso, con la anotación de “amparado” en la carátula de la misma.

La Compañía y el Asegurado han convenido las coberturas y las sumas aseguradas que aparecen en la carátula de esta póliza con suma asegurada o, en su caso, con la anotación de "amparado", con conocimiento de que puede elegir una o varias de las coberturas básicas y adicionalmente, si se desea, una o varias de las coberturas accesorias.

Los riesgos que pueden ampararse bajo esta póliza, se definen en el capítulo de “Coberturas”.

Queda entendido y convenido que este seguro no constituye un Seguro Obligatorio de los que hace referencia el artículo 150 bis y la fracción V del artículo 20 de la Ley sobre el Contrato de Seguro; por lo que el límite de responsabilidad máximo de la Compañía será el que se establezca en la Carátula de la Póliza, de conformidad con el artículo 86 de la misma Ley.

Aceptación del Contrato

“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”. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Cualquier modificación al contrato, será por escrito y previo acuerdo entre las partes. Lo anterior en términos del artículo 19 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Alcance geográfico

La presente póliza sólo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de la República Mexicana.

Definiciones

Para los efectos del presente contrato se entiende por:

- 1 Asegurado**
Es la persona física que en sí misma, en sus bienes o intereses económicos está expuesta a los riesgos cubiertos por la presente póliza. Esta persona aparece especificada en la carátula de esta póliza.
- 2 Avalanchas de lodo**
Deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.
- 3 Bisutería**
Joyería de imitación, fabricada a partir de materiales mencionando a manera de ejemplo, el ámbar, estaño, cristal de roca, aleaciones de níquel, zinc y cobre.
- 4 Carátula de la póliza**
Documento que contiene los datos generales de identificación y esquematización de los derechos y obligaciones de las partes.
- 5 Cimentación**
Parte de una edificación bajo el nivel del suelo o bajo el primer nivel al que se tenga acceso, hecho de mampostería, de concreto armado, acero o concreto, que transmite las cargas que soporta una estructura al subsuelo.
- 6 Coaseguro**
Es el segundo gasto a cargo del Asegurado y es el porcentaje aplicado al monto total de cada y toda pérdida derivada de un siniestro indemnizable, después de descontar el deducible. Dicho porcentaje quedará a cargo del Asegurado.
- 7 Contratante**
Persona física y/o moral que suscribe la Póliza de Seguro y que, generalmente, coincide con la persona del Asegurado.
- 8 Contrato de Seguro**
Acuerdo de voluntades en virtud del cual la Compañía se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.

La póliza y las versiones de la misma, la solicitud y las condiciones generales forman parte y constituyen prueba del contrato de seguro celebrado entre el contratante y la Compañía.

9. Deducible

Es el primer gasto a cargo del Asegurado y es la cantidad o porcentaje establecido en la póliza, para cada cobertura, cuyo importe ha de superarse para que se pague en toda y cada reclamación. Si el importe de la reclamación es inferior a la cantidad estipulada como deducible, su costo correrá por completo a cargo del Asegurado; si es superior, la Compañía sólo indemnizará por el exceso de aquel. Esta cantidad es la participación económica que, invariablemente, queda a cargo del Asegurado o beneficiario en caso de siniestro.

10. Departamento o casa habitación deshabitada o abandonada

Inmueble que no se encuentra residido por algún individuo, haciendo uso cotidiano de las instalaciones.

11. Depósitos o corrientes artificiales de agua

Vasos, presas, represas, embalses, pozos, lagos artificiales, canales de ríos, ríos entubados y vertederos a cielo abierto.

12. Depósitos o corrientes naturales de agua

Los que provienen de afluentes, ríos, manantiales, riachuelos o arroyos, aguas contenidas en lagos o lagunas.

13. Edificio, inmueble, casa, departamento

Construcción fija, hecha con materiales resistentes, para habitación humana.

14. Edificio terminado

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

15. Erupción volcánica

Emisión de materias sólidas, líquidas o gaseosas por aberturas o grietas de la corteza terrestre.

16. Falta o insuficiencia de drenaje en los inmuebles del Asegurado

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

17. Golpe de mar

Agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo, que eleva su nivel y se propaga hasta las costas, dando lugar a inundaciones.

18. Granizo

Precipitación atmosférica de agua que cae con fuerza en forma de cristales de hielo duro y compacto.

19. Helada

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

20. Huracán

Flujo de agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto igual o mayor a 118 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por los organismos oficialmente autorizados para ese propósito.

21. Inundación

El cubrimiento temporal accidental del suelo por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento o rotura de los muros de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales.

22. Inundación por lluvia

El cubrimiento temporal accidental del suelo por agua de lluvia a consecuencia de la inusual y rápida acumulación o desplazamiento de agua originados por lluvias extraordinarias que cumplan con cualquiera de los siguientes hechos:

- a) Que las lluvias alcancen por lo menos el 85% del promedio ponderado de los máximos de la zona de ocurrencia en los últimos diez años, de acuerdo con el procedimiento publicado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (A.M.I.S.), el cual se podrá consultar en la página de Internet www.amis.org.mx/lluvias/metodologia.html; medido en la estación meteorológica más cercana, certificada ésta por el Servicio Meteorológico Nacional de la Comisión Nacional del Agua, o
- b) Que los bienes asegurados se encuentren dentro de una zona inundada que haya cubierto por lo menos una hectárea.

23. Joyería

Objetos destinados al adorno personal, creados a partir de combinaciones de: metales y/o piedras preciosas, perlas o piedras finas.

24. Marejada

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

25. Menaje de casa

Muebles y accesorios integrados dentro de una casa habitación. El menaje tiene como una de sus características que se puede desplazar las veces que sea necesario.

26. Muros y techos macizos

Los construidos de piedra, tabique, block de concreto, concreto armado, pudiendo existir secciones de vidrio, block o cualquier material igualmente resistente.

27. Muros de contención

Elementos constructivos que cumplen la función de confinamiento y para retener el terreno, soportando, por lo general, los esfuerzos horizontales producidos por el empuje, trabajando también como cimentaciones, sin estar ligados a la estructura de un edificio.

28. Nevada

Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

29. Objetos de arte

Son aquellos objetos elaborados por un artista o artesano, para fines generalmente decorativos, que abarcan el uso de artes aplicadas, como la cerámica, la metalistería, el mobiliario, el tapiz y el esmalte.

30. Orfebrería

Objetos de mesa, de culto y ornamentales en general, creados a partir de metales, principalmente oro y plata.

31. Póliza

Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regulan los derechos y obligaciones entre la Compañía y el Asegurado.

32. Rentas

Se entenderá por rentas las cantidades que el Asegurado perciba por alquiler del inmueble asegurado, sin incluir:

- a) Salarios del conserje o administrador.
- b) Comisiones por cobranza de rentas o administración del edificio.
- c) Impuestos.
- d) Costo de calefacción, agua, luz, teléfono y gas.
- e) Cualesquiera otros gastos que cesen como consecuencia del daño y estuvieren incluidos en la renta.
- f) Todos aquellos gastos propios del Asegurado (arrendador).

33. Robo

Apoderamiento de una cosa ajena mueble, sin derecho y consentimiento de la persona que puede disponer de ella.

34. Robo con violencia

Pérdida a consecuencia del robo perpetrado, o intento de éste, por cualquier persona o personas que altere el estado del inmueble, del exterior al interior donde se encuentran los bienes amparados, dejando señales visibles de violencia por donde penetró o penetraron.

35. Robo por asalto

Pérdida por el intento de asalto, usando fuerza o violencia, física o moral, sobre las personas.

36. Saqueo

Apoderamiento violento que se realiza de un bien.

37. Seguro a Primer Riesgo

Aquel por el que la Compañía se obliga a pagar en caso de siniestro el importe total de los daños, hasta el límite de la suma asegurada.

38. Suma Asegurada

Es el valor que se define para una cobertura, bien específico o riesgo determinado y que la Compañía está obligada a pagar como máximo al momento de una pérdida. La determinación de la suma asegurada para cada cobertura debe regirse por lo establecido en el apartado "Límite máximo de responsabilidad" de cada una de las coberturas especificadas en el capítulo "Coberturas".

39. Terremoto

Sacudida brusca del suelo, que se propaga en todas las direcciones, producida por un movimiento de la corteza terrestre o punto más profundo.

40. Trabajador doméstico

Persona que mediante salario se emplea únicamente para el desempeño de tareas relacionadas con el servicio doméstico, así como aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento a la vivienda asegurada.

41. Valor real

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes, de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, menos la depreciación física que corresponda, por los años de uso u obsolescencia.

42. Valor de reposición

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna por concepto de depreciación física por uso u obsolescencia.

43. Versión

Documento emitido por la Compañía con posterioridad a la fecha de inicio del contrato del seguro, el cual conserva el mismo número de póliza, y refleja las condiciones actuales del contrato de seguro.

44. Vientos tempestuosos

Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con los organismos oficialmente autorizados para este propósito.

Bienes cubiertos en la cobertura de Incendio

A Inmueble

Esta póliza cubre los daños que sufra el inmueble asegurado especificado en la carátula de la póliza contra los riesgos contratados y que se describen en el capítulo de coberturas. Los bienes que constituyen la propiedad del inmueble son:

- Construcción material del edificio, construcciones anexas, dependencias, bardas, rejas, patios y pisos de áreas a la intemperie.
- Instalaciones fijas, sobre el nivel del suelo, para los servicios de agua, aire acondicionado, drenaje, y energía eléctrica, gas, cableado de conducción eléctrica o electrónica.
- Aditamentos fijos al edificio.
- Edificios terminados, no obstante que alguna de sus partes estén en remodelación o mejoras.

No se consideran como parte del inmueble y por tanto quedan excluidos:

- **Suelos, terrenos y jardines.**
- **Cimientos, muros de contención e instalaciones fijas debajo del nivel del suelo.**
- **Edificios en construcción.**
- **Murales y frescos.**
- **Anuncios y otras estructuras similares por los cuales se obtenga un lucro.**
- **Albercas y sus instalaciones auxiliares.**

B Contenidos del inmueble

Esta póliza cubre los daños que sufran los contenidos del inmueble asegurado especificado en la carátula de la póliza contra los riesgos contratados y que se describen en el capítulo de Coberturas.

Los bienes que constituyen los contenidos del inmueble son:

- Menaje y demás contenidos propios de una casa habitación siempre que se encuentren dentro del inmueble asegurado.
- Equipos propios para uso en casa habitación y por los cuales no se perciba un lucro o se efectúe un oficio o una actividad profesional, incluso aquellos que por su naturaleza deban estar fijos al inmueble, tales como, pero no limitados a: antenas parabólicas de radio y televisión de uso doméstico, calderas, bombas de agua, equipos de aire acondicionado, equipos electrodomésticos, equipos electrónicos. Se entenderá por equipo electrodoméstico y equipo electrónico bienes tales como, pero no limitados a:
- Equipo electrodoméstico: refrigeradores, congeladores, planchas, lavadoras de ropa, secadoras de ropa, lavadoras para vajilla, equipos para aire acondicionado y calefacción, hornos de gas, eléctricos y electrónicos.
- Equipo electrónico: televisores, antenas, DVD's, videocaseteras, blu ray, computadoras personales no portátiles, impresoras, cámaras de video, cámaras digitales, equipos de sonido y juegos de video sin incluir los cartuchos, cables y controles de juego.

No se consideran como contenidos del inmueble y por tanto quedan excluidos:

- **Dinero y valores, títulos, sellos o timbres postales o de otro tipo, obligaciones o documentos (negociables o no negociables).**
- **Libros de registro, de cualquier tipo.**
- **Artefactos en desuso.**
- **Patrones, modelos y moldes.**
- **Embarcaciones y aeronaves de cualquier tipo.**
- **Vehículos terrestres, de motor, que requieran de placas para circular en la vía pública.**
- **Artículos de uso y aplicación comercial, profesional o industrial y con los cuales el Asegurado desarrolle actividades lucrativas.**
- **Barras o fragmentos de metales preciosos y piedras de cualquier tipo, utilizadas en joyería, que no estén montadas.**
- **Menaje y demás contenidos propios de una casa habitación que se encuentren temporalmente bajo custodia y responsabilidad del Asegurado en el inmueble asegurado.**
- **Bienes diseñados y fabricados para permanecer a la intemperie.**

Coberturas

I Daños al Inmueble por Incendio

A Daños al Inmueble Básica

1. Cobertura

Las pérdidas que sufra el inmueble originadas por los siguientes riesgos:

- a) Incendio, impacto de rayo y explosión.
- b) Impacto de naves aéreas y objetos caídos de ellas.
- c) Caída de árboles, antenas, anuncios y otras estructuras similares (a excepción de aquellos por los cuales obtenga un lucro).
- d) Humo o tizne producido fuera del predio asegurado.
- e) Agua o vapor de agua provenientes de la rotura de tuberías o sistemas de abastecimiento, que se localicen por encima del nivel del suelo, dentro del predio asegurado.
- f) Colisión de vehículos que no sean propiedad del Asegurado o de sus dependientes económicos.
- g) Avería accidental de maquinaria o equipo propios de una casa habitación.

2. Límite máximo de responsabilidad

El límite de responsabilidad para la Compañía corresponderá al valor de reposición que tengan los bienes afectados que constituyen la propiedad del inmueble al momento del siniestro, teniendo como límite máximo la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro.

5. Exclusiones

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de "Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas" de esta póliza, la cobertura de Daños al Inmueble Básica en ningún caso ampara:

- a) **Daños causados por asentamientos normales del terreno.**
- b) **Daños causados por terremoto y erupción volcánica.**
- c) **Pérdida o daño ocasionado por riesgos hidrometeorológicos, entendiéndose por estos: avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.**
- d) **Daños a bienes en proceso de construcción, montaje o desmantelamiento.**
- e) **Robo, hurto, extravío.**
- f) **Desaparición y/o pérdida siempre que deriven de un robo.**
- g) **Fallas o deficiencias en el suministro de energía eléctrica, agua o gas.**
- h) **Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, motines o personas mal intencionadas durante la realización de dichos actos, o bien los daños ocasionados por las autoridades legalmente reconocidas como medida de represión en sus funciones y que intervengan en dichos actos.**
- i) **Cualquier otro riesgo que no esté explícitamente cubierto.**

B Desastres Naturales para el Inmueble

1. Cobertura

Esta cobertura ampara los riesgos que se detallan a continuación:

a) Riesgos Hidrometeorológicos

Las pérdidas o daños físicos al inmueble, originados por avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.

Todas las pérdidas originadas por los riesgos cubiertos a los bienes cubiertos se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un periodo hasta de 72 horas a partir de que inicie el daño a los bienes asegurados para todos los riesgos señalados en esta cobertura, salvo para inundación, para la cual el lapso se extenderá hasta 168 horas. Cualquier evento que exceda de 72 horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en esta cobertura o de 168 horas para inundación, se considerará como dos o más eventos.

b) Terremoto y/o Erupción Volcánica

Cubre las pérdidas por daños materiales al inmueble asegurado causados por terremoto y/o erupción volcánica.

Los daños que sean ocasionados por algún terremoto y/o erupción volcánica darán origen a una reclamación separada por cada uno de esos fenómenos; pero si varios de estos ocurren dentro de cualquier período de 72 horas consecutivas durante la vigencia de aquél, se tendrán como un solo siniestro y los daños que causen deberán ser comprendidos en una sola reclamación.

2. Límite máximo de responsabilidad

El límite de responsabilidad para la Compañía corresponderá al valor de reposición que tengan los bienes afectados que constituyen la propiedad del inmueble al momento del siniestro, teniendo como límite máximo la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

3. Deducible

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible por cada reclamación presentada. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada de la cobertura.

Si la póliza cubre dos o más inmuebles, el deducible se aplicará de forma independiente a cada inmueble afectado.

4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro

5. Exclusiones

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta póliza, la cobertura de Desastres Naturales para el inmueble en ningún caso ampara:

- **Cultivos en pie, huertas, bosques, parcelas.**
- **Animales.**
- **Aguas estancadas, aguas corrientes, ríos y aguas freáticas.**
- **Terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje y alcantarillado.**
- **Diques, espigones, depósitos naturales, canales, pozos, túneles, puentes y equipos e instalaciones flotantes.**
- **Bienes muebles a la intemperie.**
- **Cimentaciones e instalaciones subterráneas.**
- **Cualquier tipo de bien construido que se encuentre total o parcialmente sobre o bajo agua.**
- **Daños a la playa o pérdida de playa.**
- **Campos de golf.**
- **Edificios terminados que por la naturaleza de su ocupación carezcan total o parcialmente de puertas, ventanas o muros macizos completos, cuando dichos edificios no hayan sido diseñados y construidos para soportar estas circunstancias.**
- **Daños por mojadura o humedades debido a filtraciones de aguas subterráneas o freáticas por:**
 - **Deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos.**
 - **Fisuras o fracturas de cimentaciones o muros de contención.**
 - **Mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes.**
 - **Falta de mantenimiento.**
 - **Falta de puertas, ventanas o muros o sus deficiencias constructivas.**
- **Daños por mojaduras, viento, granizo, nieve o lluvia al interior de los edificios o a sus contenidos, a menos que los edificios sean destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción de los vientos, o del agua, o del granizo o de la nieve o por la acumulación de estos. Esta exclusión no aplica a los casos de inundación o inundación por lluvia.**
- **Daños por corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.**

- **Retroceso de agua en alcantarillado y/o falta e insuficiencia de drenaje en los predios del Asegurado.**
- **Daños a edificios o a sus contenidos por socavación causada por marejada si se encuentran ubicados en la primera línea de construcción a la orilla del mar y que no se encuentren protegidos por muros de contención cimentados con estructura de concreto armado o protegidas por escolleras de tetrápodos de concreto armado o espigones. Con excepción de aquellos que se encuentren a más de 50 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta o a más de 10 metros sobre el nivel del mar.**
- **Daños por marejada cuando el inmueble y sus contenidos se encuentren ubicados entre el muro de contención y el límite del oleaje.**
- **Daños por marejada cuando el inmueble carezca de cimentación, cimentación de concreto armado o muros de contención de concreto armado.**
- **Daños por marejada o inundación o inundación por lluvia o avalancha de lodo en sótanos o semisótanos, considerándose como tales cualquier recinto donde la totalidad de sus muros perimetrales se encuentren total o parcialmente bajo el nivel natural del terreno.**
- **Daños o pérdidas por inundaciones que se confinen a los inmuebles donde se encuentren el inmueble y sus contenidos, a menos que la inundación se extienda más allá de una hectárea.**
- **Contaminación por agua de lluvia, a menos que haya ocurrido un daño físico en el inmueble asegurado.**
- **Daños o perjuicios causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales causados por los riesgos amparados, causando contaminación a los bienes cubiertos.**
- **Daños, perjuicios o gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).**

II Daños a los Contenidos por Incendio

A

Daños a los Contenidos Básica

1. Cobertura

Las pérdidas que sufra el inmueble originadas por los siguientes riesgos:

- a) Incendio, impacto de rayo y explosión.
- b) Impacto de naves aéreas y objetos caídos de ellas.
- c) Caída de árboles, antenas, anuncios y otras estructuras similares (a excepción de aquellos por los cuales obtenga un lucro).
- d) Humo o tizne producido fuera del predio asegurado.
- e) Agua o vapor de agua provenientes de la rotura de tuberías o sistemas de abastecimiento, que se localicen por encima del nivel del suelo, dentro del predio asegurado.
- f) Colisión de vehículos que no sean propiedad del Asegurado o de sus dependientes económicos.
- g) Impericia y descuidos

2. Límite máximo de responsabilidad

El límite de responsabilidad para la Compañía corresponderá al valor de reposición que tengan los bienes afectados que constituyen la propiedad del inmueble al momento del siniestro, teniendo como límite máximo la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

En el caso de objetos de arte, el límite máximo de responsabilidad para todos y cada uno de los bienes de este tipo será hasta el 12.5% de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro.

5. Exclusiones

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta póliza, la cobertura Daños a los Contenidos Básica en ningún caso ampara:

- a) Daños causados por asentamientos normales del terreno.
- b) Daños causados por Terremoto y erupción volcánica.
- c) Fallas o deficiencias en el suministro de energía eléctrica, agua o gas.
- d) Pérdida o daño ocasionado por riesgos hidrometeorológicos, entendiéndose por éstos: avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.
- e) Daños a bienes en proceso de construcción, montaje o desmantelamiento.
- f) Robo, hurto y extravío.
- g) Desaparición y/o pérdida siempre que deriven de un robo.
- g) Avería accidental de maquinaria o equipo propios de una casa habitación.
- h) Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, motines o personas mal intencionadas durante la realización de dichos actos, o bien los daños ocasionados por las autoridades legalmente reconocidas como medida de represión en sus funciones y que intervengan en dichos actos.
- i) Las pérdidas que sufra el equipo electrónico y el equipo electrodoméstico, propio de una casa habitación, de forma súbita e imprevista, originadas por los siguientes riesgos:
 - i. Impericia, descuido o sabotaje.
 - ii. La acción de la energía eléctrica como resultado de cortos circuitos, descargas voltaicas y otros efectos similares, así como el daño material por la acción de electricidad atmosférica.
 - iii. Rotura por fuerza centrífuga.
 - iv. Cuerpos extraños que se introduzcan a los bienes asegurados.
- j) Avería accidental de maquinarias o equipos propios en una casa habitación.

B Desastres Naturales para los Contenidos

1. Cobertura

a) Riesgos Hidrometeorológicos

Las pérdidas o daños físicos a los contenidos del inmueble originados por los riesgos descritos en la cobertura de Desastres Naturales para el Inmueble en su inciso a) Riesgos Hidrometeorológicos.

Todas las pérdidas originadas por los riesgos cubiertos a los bienes cubiertos se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un periodo hasta de 72 horas a partir de que inicie el daño a los bienes asegurados para todos los riesgos señalados en esta cobertura, salvo para inundación, para la cual el lapso se extenderá hasta 168 horas. Cualquier evento que exceda de 72 horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en esta cobertura o de 168 horas para inundación, se considerará como dos o más eventos.

b) Terremoto y/o Erupción Volcánica

Cubre las pérdidas por daños materiales a los contenidos del inmueble asegurado originados por los riesgos descritos en la cobertura Terremoto y/o Erupción Volcánica para el inmueble.

Los daños que sean ocasionados por algún terremoto y/o erupción volcánica darán origen a una reclamación separada por cada uno de esos fenómenos; pero si varios de estos ocurren dentro de cualquier período de 72 horas consecutivas durante la vigencia de aquél, se tendrán como un solo siniestro y los daños que causen deberán ser comprendidos en una sola reclamación.

2. Límite máximo de responsabilidad

El límite de responsabilidad para la Compañía corresponderá al valor de reposición que tengan los bienes afectados que constituyen la propiedad del inmueble al momento del siniestro, teniendo como límite máximo la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

3. Deducible

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible por cada reclamación presentada. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada de la cobertura Daños a los Contenidos Básica el porcentaje establecido en la carátula de la póliza.

Si la póliza cubre dos o más inmuebles, el deducible se aplicará de forma independiente a los contenidos de cada inmueble afectado.

4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro

5. Exclusiones

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta póliza, la cobertura Riesgos hidrometeorológicos para los contenidos del inmuebles en ningún caso ampara las exclusiones establecidas para la cobertura de Desastres Naturales para el Inmueble.

III Pérdidas consecuenciales

A

Remoción de Escombros

1. Cobertura

El pago de gastos para demolición y remoción de escombros por los conceptos que adelante se enumeran, originados por la ocurrencia de cualquiera de los riesgos amparados en las coberturas: Daños al Inmueble Básica, Daños a los Contenidos Básica, Desastres Naturales para el Inmueble y Desastres Naturales para los Contenidos.

Los conceptos de gastos para demolición y remoción de escombros cubiertos por esta póliza son: desmontaje, demolición, limpieza y acarreos.

La remoción de escombros surtirá efecto en el momento en que se tenga acreditada la evidencia de los daños cubiertos causados por el riesgo que los originó. Es obligación del Asegurado seguir las instrucciones que en su caso la Compañía le indique para aminorar el riesgo.

2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de la póliza para los diversos riesgos y conceptos que se amparan en esta cobertura.

3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro.

5. Exclusiones

Para esta cobertura aplicará únicamente lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta póliza.

B

Gastos Extraordinarios

1. Cobertura

a) En caso de que el Asegurado sea propietario o arrendatario del inmueble asegurado:

El pago de gastos por los conceptos que adelante se enumeran, cuando el inmueble asegurado se encuentre en condiciones inhabitables que obliguen al Asegurado a mudarse a otra vivienda a fin de continuar con su nivel de vida; originados por la ocurrencia de cualquiera de los riesgos amparados en las coberturas: Daños al Inmueble Básica, Daños a los Contenidos Básica, Desastres Naturales para el Inmueble y Desastres Naturales para los Contenidos.

Los conceptos cubiertos por esta póliza son: gastos de mudanza, renta de hotel o casa de huéspedes o departamento o casa, gastos de almacenamiento temporal de menaje de casa incluyendo el costo del seguro de transporte.

La renta de hotel o casa de huéspedes o departamento o casa, opera únicamente durante el tiempo que se requiera para reconstruir el inmueble asegurado con máximo de seis meses contados a partir de la fecha del siniestro o hasta un 10% de la suma asegurada, sin importar que parte de este periodo quedara fuera de la vigencia de esta póliza.

b) En caso de que el Asegurado sea arrendador del inmueble asegurado:

Se ampara el perjuicio pecuniario sufrido por el Asegurado proveniente de la pérdida de rentas que deje de percibir respecto del inmueble asegurado, arrendado mediante contrato debidamente firmado por las partes, por quedar inutilizable, total o parcialmente, como consecuencia de daños sufridos por la realización de los riesgos cubiertos en las coberturas: Daños al Inmueble Básica y Daños a los Contenidos Básica. Lo anterior aplica siempre y cuando se presenten documentos que acrediten la pérdida del beneficio, siendo estos recibos y/o comprobantes de pago de la exhibición inmediata anterior a la fecha del siniestro.

Esta cobertura, tanto en el inciso a) como el b), opera únicamente durante el tiempo que se requiera para reconstruir el inmueble asegurado con máximo de seis meses contados a partir de la fecha del siniestro, sin importar que parte de este periodo quedara fuera de la vigencia de esta póliza.

2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de la póliza para los diversos riesgos y conceptos que se amparan en esta cobertura.

En caso de que el Asegurado sea arrendatario del inmueble asegurado, la indemnización por gastos extraordinarios se limita al pago de la diferencia en el costo de la renta entre la nueva vivienda y la que se encontraba pagando en la fecha del siniestro.

En caso de resultar procedente la indemnización por pérdida de rentas, se indemnizará de manera mensual al Asegurado la cantidad equivalente al pago de renta establecido en el contrato de arrendamiento, sin exceder de la Suma Asegurada.

3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro.

5. Exclusiones

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta póliza, la cobertura Gastos Extraordinarios en ningún caso cubre:

- El pago de depósitos, fianzas, impuestos o cualquier otro pago similar.
- El pago de servicios de luz, teléfono, gas.

Asimismo, en caso de que el Asegurado sea arrendador del inmueble asegurado, la Compañía no será responsable por:

- Daños causados a los bienes asegurados por la imposibilidad económica del Asegurado para hacer frente al gasto de reconstrucción o reparación del inmueble cuyas rentas se amparan.
- Daños causados a los bienes asegurados por o como consecuencia de la suspensión, terminación, vencimiento o cancelación de cualquier permiso, licencia, contrato de arrendamiento, concesión o autorización, por aplicación de alguna ley o disposición de las autoridades que regulen la construcción o reparación de inmuebles.

- **Daños causados a los bienes asegurados por o como consecuencia de huelguistas o personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines o alborotos populares que interrumpan o retrasen la reconstrucción, reparación u ocupación del inmueble cuyas rentas se amparan.**
- **Daños causados a los bienes asegurados por o como consecuencia de las fallas que resulten de la reconstrucción o reparación del inmueble; aun cuando tal reconstrucción o reparación deba hacerse a consecuencia de la realización de los riesgos cubiertos bajo la presente cobertura.**
- **Daños causados a los bienes asegurados por o como consecuencia de alguna responsabilidad imputable al arrendatario.**
- **Las rentas dejadas de percibir provenientes del arrendamiento de un inmueble en el que el arrendatario tenga relación conyugal o de parentesco, por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con el Asegurado, o bien, si el Asegurado es civilmente responsable de la misma.**
- **Las rentas dejadas de percibir provenientes del arrendamiento de un inmueble cuyo uso sea distinto al de casa habitación.**
- **Las rentas dejadas de percibir provenientes del arrendamiento de un inmueble deshabitado o abandonado.**

IV Robo

A

Robo

1. Cobertura

Ampara el robo de menaje y demás contenidos propios de una casa habitación que se encuentren dentro del inmueble asegurado por los siguientes riesgos:

- Robo con violencia, de la cual se dejen huellas visibles, al inmueble asegurado.
Para efectos de esta póliza, se entiende por robo con violencia el daño o pérdida a consecuencia del robo perpetrado, o intento de éste, por cualquier persona o personas que haciendo uso de violencia del exterior al interior del inmueble donde se encuentran los bienes amparados, dejen señales visibles de violencia por donde penetró o penetraron.
- Robo por asalto, mediante el uso de violencia física o moral.
Para efectos de esta cobertura, se entiende por robo por asalto el daño o pérdida por el intento de asalto, usando fuerza o violencia, física o moral, sobre las personas que se encuentren en el inmueble asegurado.
- Daños materiales a consecuencia de la violencia utilizada en el intento o comisión del robo.

Esta cobertura no cubrirá el robo perpetrado en departamentos o casas habitación deshabitadas o abandonadas

2. Límite máximo de responsabilidad

El límite de responsabilidad para la Compañía corresponderá al valor real que tengan los bienes afectados que constituyen la propiedad del inmueble al momento del siniestro, teniendo como límite máximo 10% de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

Esta cobertura está limitada a la ocurrencia de un solo evento durante la vigencia de la póliza, siniestros posteriores al primero no estarán cubiertos.

3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible

4. Coaseguro

Esta cobertura opera bajo la aplicación de un coaseguro correspondiente al 10% de la pérdida indemnizable.

5. Exclusiones

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta póliza, la cobertura de Robo en ningún caso ampara:

- a) **Robo de bienes a la intemperie.**
- b) **Joyería, orfebrería, bisutería, relojes, colecciones, objetos de arte y dinero en efectivo.**
- c) **Robo fuera del inmueble asegurado.**

V Responsabilidad Civil Familiar



Responsabilidad Civil Propietario

1. Cobertura

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil por hechos u omisiones no dolosas en que incurra el Asegurado, de la cual resulte civilmente responsable, y que causen a terceros la muerte o el menoscabo en su salud o el deterioro o la destrucción de sus bienes.

a) La Compañía se obliga a cubrir:

1. El pago de los daños, perjuicios y daño moral consecuencial por los que sea responsable el Asegurado, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos y a lo previsto en la presente sección.
2. El pago de los gastos de defensa en material civil a favor del Asegurado, que incluye, entre otros:
 - El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que le sean reclamadas a título de responsabilidad civil, cubierta por esta póliza.
 - El pago de los gastos, costas e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.
3. El pago de los gastos en que incurra el Asegurado con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones.

b) Responsabilidades cubiertas por la póliza:**1. Actividades familiares e inmuebles**

Está asegurada la responsabilidad civil por daños a terceros, derivada de las actividades privadas y familiares, como arrendatario y/o propietario del departamento o casa habitación materia de este seguro especificada en la carátula de la póliza y, en especial, pero sin limitarse, a las siguientes:

- Por daños a consecuencia de un derrame de agua, accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes, como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado para su uso y posesión.
- Por daños ocasionados por animales domésticos, de caza y guardianes que sean propiedad del Asegurado.
- Durante viajes de estudios, de vacaciones o de placer, dentro de la República Mexicana.
- Por daños ocasionados a las áreas comunes del condominio especificado en la póliza, en el caso de que el Asegurado sea condómino y descontando el porcentaje de indiviso que le corresponda como copropietario de dichas áreas comunes.

2 Personas aseguradas

a) Tiene las condiciones de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio se indican en la póliza, con respecto a su responsabilidad civil por:

- Actos propios.
- Actos de los hijos sujetos a su patria potestad.
- Actos de los incapacitados sujetos a su tutela.

b) Este seguro se amplía a cubrir la responsabilidad civil personal de:

- El cónyuge del Asegurado.
- Los hijos, pupilos e incapacitados sujetos a la potestad del Asegurado.
- Los padres del Asegurado o los de su cónyuge, sólo si vivieren permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
- Las hijas e hijos, mayores de edad, que por estudios o soltería siguieren viviendo permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.

Las personas citadas anteriormente, en ningún caso podrán ser consideradas como terceros para los efectos de esta cobertura.

2. Límite máximo de responsabilidad

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

La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la póliza, procedentes de la misma o igual causa, será considerada como un solo siniestro, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento en el que se produzca el primer daño de la serie.

El límite máximo de la responsabilidad para la Compañía, por uno y todos los siniestros que ocurran durante la vigencia de la póliza, es la suma asegurada indicada en la póliza.

El pago de gastos de defensa en materia civil a favor del Asegurado, mencionado en el apartado "1. Coberturas inciso a) numeral 2" de esta cobertura, está cubierto en forma adicional, con un límite igual al 20% del monto reclamado al asegurado por cada evento, pero el monto total

reclamado en uno o en todos los eventos no podrán exceder una suma igual al 50% del límite máximo de suma asegurada de esta cobertura.

3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro

5. Exclusiones

Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas” de esta póliza, la cobertura Responsabilidad Civil Familiar en ningún caso cubre:

- a) **Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios y sus correspondientes prestaciones sustitutorias.**
- b) **Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor.**
Esta exclusión no aplica en el caso de vehículos terrestres de motor cuyo uso se circunscribe al interior del predio asegurado y que no requieren placas para su utilización en espacios abiertos.
- c) **Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase, o de sus pruebas preparatorias.**
- d) **Daños derivados de la explotación de una industria, negocio, del ejercicio de un oficio, profesión, servicio retribuido, de un cargo, aun cuando sean del tipo honoríficos.**
- e) **Responsabilidades provenientes de obras de restauración y remodelación.**
- f) **Pago de primas por fianza y/o caución que deban otorgarse para que el Asegurado alcance la libertad.**
- g) **Toda reclamación que tenga o represente el carácter de multa, de una pena o de un castigo, como aquellas llamadas por daños punitivos (punitive damages), daños por venganza (vindictive damages), daños ejemplares (exemplary damages), u otras con terminología parecida.**
- h) **La responsabilidad civil de trabajadores domésticos así como de aquellas personas que efectúen alguna labor de mantenimiento a la vivienda asegurada.**
- i) **Responsabilidad civil legal en que incurre el asegurado por daños a terceros, derivada de siniestros ocurrido durante viajes privados de estudios o vacaciones de placer fuera de la República Mexicana.**

B

Responsabilidad Civil Arrendatario

Adicionalmente a lo amparado en la cobertura de Responsabilidad Civil Propietario y sujeto a las mismas condiciones, límites y exclusiones, está cubierta la responsabilidad civil en que incurriere el Asegurado por daños que, a consecuencia de incendio o explosión, se causen al inmueble tomado en arrendamiento por el Asegurado, siempre que dichos daños le sean imputados legalmente.

Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas

Este seguro en ningún caso cubre o ampara:

- 1. Dolo o mala fe del Asegurado, sus dependientes económicos, habitantes del inmueble asegurado o trabajadores domésticos.**
- 2. Las pérdidas, daños o responsabilidades que sean objeto de alguna cobertura que no haya sido contratada.**
- 3. Hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no, rebelión, invasión de enemigo extranjero, guerra civil o interna, revolución, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones, de hecho o derecho.**
- 4. Pérdidas, daños, responsabilidad o gastos causados por:**
 - a) Terrorismo, y/o**
 - b) Medidas tomadas para impedir, prevenir, controlar o reducir las consecuencias que se deriven de cualquier acto de terrorismo, y/o**
 - c) Cualquier daño consecuencial derivado de un acto de terrorismo.**

Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta póliza:

- a) Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades utilizando la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar el funcionamiento de algún sector de la vida del país del que se trate, o bien,**

- b) **Las pérdidas o daños materiales que, con un origen, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o de cualquier otro medio violento o no, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.**
5. **Reacciones nucleares, radiaciones o contaminación radioactiva.**
 6. **Cuando los bienes asegurados, sean objeto de expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de los procedimientos en el ejercicio de sus funciones.**
 7. **Destrucción de bienes por actos de las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de los procedimientos en el ejercicio de sus funciones, salvo en el caso de que tales actos tiendan a evitar una conflagración, o se den en cumplimiento de un deber de humanidad.**
 8. **Funcionamiento continuo (desgaste, cavitación, erosión, corrosión, incrustaciones, raspaduras y rajaduras) o deterioro gradual, debido a condiciones atmosféricas o ambientales, o la sedimentación gradual de impurezas en el interior de tuberías o la acción de polilla, termitas, e insectos en general.**
 9. **Daños o pérdidas ocasionados por la acción natural de la marea.**
 10. **Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado.**
 11. **Pérdidas o daños de cualquier tipo ocasionados por deficiencias en la construcción o en su diseño, o por falta de mantenimiento de los bienes materia del seguro**
 12. **Reclamaciones provenientes por pérdidas causadas, como consecuencia de daños, fallas, alteraciones, disminución en la funcionalidad, disponibilidad de operación y/o errores de diseño en sistemas de cómputo, circuitos integrados (o dispositivos similares de cualquier tipo) o componentes del sistema de cómputo (hardware); sistemas operativos, bases de datos, almacenes de información, programas (software), sean o no propiedad del Asegurado o que estén bajo su posesión; a menos que dichas pérdidas se hayan producido como consecuencia de cualquiera de los riesgos cubiertos en la presente póliza.**

13. **Pérdidas, daños, destrucción, distorsión, borrado, corrupción, alteración o pérdida de datos electrónicos causados por un virus de computadora o la falla de una red externa (Internet o de cualquier intranet o red privada o instalación similar) o pérdida de uso, reducción en la funcionalidad, costos o gastos de cualquier naturaleza resultante de ellos, referente a cualquier otra causa o evento contribuyente, concurrente o en cualquier secuencia de la pérdida o funcionalidad ya sea parcial o total de datos, codificaciones, programas, software, cualquier computador o sistema computarizado o cualquier otro dispositivo dependiente de cualquier microchip o lógica incrustada, y cualquier inhabilidad resultante o falla del Asegurado en conducir su negocio.**
14. **Vibraciones o movimientos naturales del suelo o subsuelo tales como hundimientos, desplazamientos y asentamientos normales, no repentinos.**
15. **Gastos de mantenimiento, los ocasionados por mejora y por extinción de plagas.**
16. **Gastos relativos a mejoras para dar mayor solidez al edificio o para otros fines, en exceso de reparaciones necesarias para restablecer los bienes al estado en que se encontraban al momento del siniestro.**
17. **Robo en el cual intervengan personas de las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.**
18. **Gastos, que no estén especificados en esta póliza.**
19. **Filtraciones de agua y humedades sean o no subterráneas. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de Responsabilidad Civil Familiar.**
20. **Falta de mantenimiento que represente una negligencia manifiesta del Asegurado. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de Responsabilidad Civil Familiar.**
21. **Deterioro o menoscabo preexistente al inicio de vigencia de esta póliza, así como deficiencias en la construcción o en el diseño de los bienes asegurados. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de Responsabilidad Civil Familiar.**
22. **Daños o pérdidas ocasionados a animales.**
23. **Robo perpetrado por huelguistas o por personas que tomen parte en disturbios de carácter obrero, estudiantil, motines, alborotos populares o vandalismo, durante la realización de tales actos.**

- 24. Pérdidas causadas por saqueo, que se realice durante o después de la ocurrencia de una catástrofe ya sea meteorológica, sísmica, reacción nuclear, radiación o contaminación radioactiva, que propicie que dicho acto se cometa en perjuicio del Asegurado.**

- 25. Rotura de cristales.**

V **Estipulaciones de la póliza de seguro**

a) **Versión de la póliza**

Las modificaciones que se hagan al presente contrato, con posterioridad a la fecha de inicio de su vigencia, constarán en versiones subsecuentes, conservándose el mismo número de póliza y adicionando a ésta el número de versión consecutivo que corresponda.

La vigencia de este contrato es la que se indica en la carátula de la póliza, la cual, a petición del contratante o Asegurado, y previa aceptación de la Compañía, podrá renovarse o prorrogarse mediante la expedición de la versión subsecuente de la misma, de acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior. En dicha versión constarán los términos y la vigencia de la renovación o prórroga.

Los cambios que se hagan al contrato, y que se constaten en cada nueva versión, surtirán efectos legales en términos de lo establecido por los artículos 25 y 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, quedando sin efectos legales todas las versiones anteriores que obren en poder del contratante, salvo las estipulaciones que no hayan sido modificadas, las cuales serán reproducidas en su totalidad en la nueva versión, no aplicando para ellas lo establecido en los preceptos legales que se indican en esta cláusula.

b) **Renovación de la póliza**

La vigencia de este contrato es la que se indica en la carátula de la Póliza. Al vencimiento del periodo del seguro, la Póliza se renovará automáticamente bajo las mismas condiciones, por un periodo igual, aplicando la tarifa vigente registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas al momento de la renovación, dentro de los últimos 30 días de vigencia de cada periodo del seguro. En la renovación constarán los términos y la vigencia de ésta.

La renovación no se realizará si dentro de los últimos 30 días de vigencia del periodo respectivo, el Asegurado o Contratante da aviso a la Compañía que es su voluntad dar por terminado este contrato.

c) **Principio y terminación de vigencia**

La vigencia de esta póliza principia y termina en la fecha y hora indicada en la carátula de la misma, salvo que exista una nueva versión de dicha póliza.

d) Moneda

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por esta póliza, serán liquidadas en moneda nacional y en los términos de la ley monetaria vigente en la fecha de pago.

e) Sumas Aseguradas y Base de Indemnización

La Suma Asegurada del producto ha sido fijada por el Asegurado y no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes asegurados; únicamente representa la base para limitar la responsabilidad máxima de la Compañía.

Límite a Primer Riesgo: Esta póliza opera bajo el esquema de Límite a Primer Riesgo en donde el límite de responsabilidad por cada uno de los siniestros y en el agregado total de los siniestros es la suma asegurada. **Para la cobertura de Robo el límite es del 10% de la suma asegurada sin ser adicional al Límite a Primer Riesgo de la Póliza.**

Artículo 86 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *“En el seguro contra los daños, la empresa aseguradora responde solamente por el daño causado hasta el límite de la suma y del valor real asegurados. La empresa responderá de la pérdida del provecho o interés que se obtenga de la cosa asegurada, si así se conviene expresamente”.*

Artículo 91 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *“Para fijar la indemnización del seguro se tendrá en cuenta el valor del interés asegurado en el momento de la realización del siniestro”.*

1. Será responsabilidad del Asegurado la fijación y solicitud de actualización de las Sumas Aseguradas de las coberturas que se indican en la carátula de esta póliza y que constituyen la máxima responsabilidad que, en caso de siniestro, está a cargo de la Compañía.

Cabe aclarar que las sumas aseguradas de todas las coberturas y opciones incluyen impuestos (I.V.A. y los demás impuestos que correspondan).

2. Tabla de porcentajes de depreciación.

Artículo	Años de uso			
	1	2	3	4 ó más
Eléctricos	7.5%	15%	22.5%	30%
Electrónicos	7.5%	15%	22.5%	30%
Muebles	7.5%	15%	22.5%	30%
Ropa	12.5%	25%	37.5%	50%
Otros	7.5%	15%	22.5%	30%

3. Seguro a Primer Riesgo Absoluto

El presente seguro opera a Primer Riesgo Absoluto en todas sus coberturas, por lo que al momento de ocurrir un siniestro indemnizable que afecte cualesquiera de las coberturas contratadas, la Compañía indemnizará hasta el monto de la pérdida determinada mediante el proceso de ajuste, teniendo como máximo, la Suma Asegurada que se especifica en la carátula de la póliza.

Primer Riesgo Absoluto significa que en ningún caso la Compañía aplicará Proporción Indemnizable respecto al valor real de los bienes amparados.

4. Valor indemnizable

El valor indemnizable para cada cobertura se determina de acuerdo a lo estipulado en sus respectivas cláusulas “cobertura” y/o “límite máximo de responsabilidad”.

La Compañía, en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por reponerlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo la indemnización correspondiente.

5. Disminución y reinstalación de suma asegurada en caso de siniestro

Toda indemnización que la Compañía pague, por pérdidas o daños a consecuencia de la realización de los riesgos cubiertos por esta póliza, reducirá en igual cantidad la suma asegurada en cualquiera de las secciones de esta póliza que se vea afectada por siniestro, pero puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía a solicitud del Asegurado, quien pagará la prima adicional que corresponda.

f) Interés Moratorio

Si la Compañía 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 Asegurado, Beneficiario o Tercero Dañado, 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 esta Cláusula y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de esta Cláusula.

Además, la Compañía 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 Compañía estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de esta Cláusula, 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 esta Cláusula se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de esta Cláusula y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de esta Cláusula. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere esta Cláusula 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 esta Cláusula 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 esta Cláusula. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.

Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en esta Cláusula deberán ser cubiertas por la Compañía 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 esta Cláusula, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;
- VIII.** La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV de la presente Cláusula 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 Compañía 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 esta Cláusula, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Compañía no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el Contrato de Seguro 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 de la presente Cláusula, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Compañía interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 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 Compañía, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, si la Compañía, 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.

(Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas).

g) Prima

La prima vence y podrá ser pagada en el momento de la celebración del contrato.

Si las partes optan por el pago en forma fraccionada, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, venciendo éstas a las doce horas del primer día de la vigencia del período que comprendan.

“Si no hubiese sido pagada la prima o la fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que hace referencia el artículo 150 Bis de esta Ley.” (Artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

“Artículo 33.- La empresa aseguradora tendrá el derecho de compensar las primas y los préstamos sobre pólizas que se le adeuden, con la prestación debida al beneficiario.” (Artículo 33 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

Las primas convenidas deberán ser pagadas en el lugar establecido en el contrato y a falta de convenio expreso, en las oficinas de la Compañía, contra la entrega del recibo correspondiente.

Se podrá convenir, de acuerdo con las políticas vigentes establecidas por la Compañía, el cargo automático a cuenta bancaria, mediante CLABE, cheque o tarjeta de débito o crédito, en cuyo caso el estado de cuenta donde aparezca el cargo de la prima será prueba suficiente del pago de la misma. Asimismo, en caso de convenir el pago en efectivo, éste se sujetará a las condiciones y montos indicados en la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo **492 de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y demás disposiciones aplicables, en cuyo caso la Ficha de Depósito donde conste el ingreso de la prima a la Compañía será prueba suficiente del pago de la misma.

h) Extinción de las obligaciones de la Compañía

Las obligaciones de la Compañía se extinguirán, por efecto del incumplimiento de las obligaciones del Asegurado, por las causas señaladas en las cláusulas: prima, obligación de comunicar la existencia de otros seguros, agravación del riesgo, subrogación de derechos y procedimientos en caso de siniestro.

Por ser la base para la apreciación del riesgo a contratar, es obligación del contratante y/o Asegurado o representante de éstos declarar por escrito todos los hechos importantes que conozca o deba conocer al momento de la celebración del contrato.

En caso de omisiones, falsas declaraciones, actuación dolosa o fraudulenta del contratante y/o Asegurado y/o representante de estos, al declarar por escrito en las solicitudes de la Compañía o en cualquier otro documento, ésta podrá rescindir el contrato de pleno derecho en los términos de lo previsto en el artículo 47 en relación con los artículos 8, 9 y 10 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Artículo 8 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, 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 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"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 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"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 47 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"Cualquiera omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 8, 9 y 10 de la presente ley, facultará a la empresa aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro".*

Artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"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".*

i) Inspección

La Compañía podrá en todo momento inspeccionar los bienes asegurados, para fines de apreciación del riesgo.

Este derecho no constituirá una obligación para la Compañía de efectuar inspecciones en fechas determinadas ni a solicitud del Asegurado o de sus representantes.

j) Agravación del riesgo

Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"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 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"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 hubiera 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 cualquier otra persona que, con el consentimiento del asegurado, habite el inmueble o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro."*

Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: *"En los casos de dolo o mala fe, el asegurado perderá las primas anticipadas".*

k) Obligación de comunicar la existencia de otros seguros

Cuando el Asegurado contrate pólizas con varias compañías contra el mismo riesgo y por el mismo interés, tendrá la obligación de poner en conocimiento de la Compañía los nombres de las otras compañías de seguros, así como las sumas aseguradas.

La Compañía quedará liberada de sus obligaciones si el Asegurado omite intencionalmente el aviso del párrafo anterior, o si contratara los diversos seguros para obtener un provecho ilícito.

Los contratos de seguros de que trata el primer párrafo, celebrados de buena fe, en la misma o en diferentes fechas, serán válidos y obligarán a cada una de las empresas aseguradoras hasta el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de la suma que hubieren asegurado, de forma proporcional a la suma asegurada contratada en cada uno de ellos.

La empresa que pague en el caso del párrafo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas.

l) Terminación anticipada de la póliza

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

1. Solicitud de cancelación por parte del Asegurado

El contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la Compañía sea enterada por escrito de la solicitud de cancelación. La Compañía tendrá el derecho a la prima que corresponda de acuerdo con las tarifas para seguros a corto plazo indicadas en la siguiente tabla:

Días de Vigencia de la póliza	Porcentaje de la prima
Hasta 1 mes	20%
Hasta 1.5 meses	25%
Hasta 2 meses	30%
Hasta 3 meses	40%
Hasta 4 meses	50%
Hasta 5 meses	60%
Hasta 6 meses	70%
Hasta 7 meses	75%
Hasta 8 meses	80%
Hasta 9 meses	85%
Hasta 10 meses	90%
Hasta 11 meses	95%

Tabla de cancelación para Riesgos Hidrometeorológicos

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

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

2. **Cancelación de la póliza por parte de la Compañía**

La Compañía notificará por escrito al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días naturales de practicada la notificación respectiva.

La Compañía deberá devolver la totalidad de la prima en proporción al tiempo de vigencia no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

m) **Prescripción**

“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 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

“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.” (Artículo 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquéllas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, asimismo se suspenderá en los casos previstos en la misma.

n) **Comunicaciones**

Cualquier declaración o comunicación de cualquiera de las partes relacionada con este contrato, deberá enviarse por escrito a los domicilios señalados en la carátula de la póliza.

Si la Compañía cambia de domicilio lo comunicará inmediatamente al contratante, Asegurado, o a sus causahabientes.

Los requerimientos y comunicaciones que la Compañía deba hacer al contratante, Asegurado, o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca la Compañía.

o) **Modificaciones**

Cualquier modificación al presente contrato, será por escrito y previo acuerdo entre las partes. Lo anterior en términos del artículo 19 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. En consecuencia,

el Agente o cualquier otra persona que no esté expresamente autorizada por la Aseguradora, no podrá solicitar modificaciones.

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 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. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

p) Comisiones

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

q) Competencia

En caso de controversia, el Contratante, Asegurado y/o Beneficiario podrán hacer valer sus derechos ante cualquiera de las siguientes instancias:

- a) La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de la Compañía, o
- b) La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección determinar la competencia por territorio en razón del domicilio de cualquiera de sus Delegaciones, en términos de los artículos 50 bis y 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.**

En caso de que se hayan dejado a salvo los derechos del Contratante, Asegurado y/o Beneficiario, éstos podrán hacerlos valer ante los Tribunales competentes de la Jurisdicción que corresponda a cualquiera de los domicilios de las Delegaciones Regionales de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. En todo caso, queda a elección del Contratante, Asegurado y/o Beneficiario acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados Tribunales.

En el supuesto de que el Contratante, Asegurado y/o Beneficiario así lo determinen, podrán hacer valer sus derechos conforme a lo estipulado en la Cláusula de Arbitraje de las Condiciones Generales de la Póliza.

r) Arbitraje

En caso de ser notificado de la improcedencia de su reclamación por parte de la Compañía, el reclamante podrá optar por acudir ante una persona física o moral que sea designada por las partes de común acuerdo, a un arbitraje privado.

La Compañía acepta que si el reclamante acude a esta instancia se somete a comparecer ante un árbitro y sujetarse al procedimiento del mismo, el cual vinculará al reclamante y por este hecho se considerará que renuncia a cualquier otro derecho para hacer dirimir su controversia.

El procedimiento de arbitraje se establecerá por la persona asignada por las partes de común acuerdo, quienes firmarán un convenio arbitral. El laudo que emita el árbitro vinculará a las partes y tendrá el carácter de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el reclamante y en caso de existir será liquidado por la Compañía.

s) Subrogación de derechos

La Compañía se subrogará en términos de lo descrito por el artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro:

Artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: “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 el seguro de caución, la aseguradora se subrogará, hasta el límite de 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.

t) Lugar de pago de indemnización

La Compañía hará el pago de cualquier indemnización en sus oficinas, en el curso de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido a su satisfacción los documentos e información, que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Procedimiento en caso de siniestro

a) Precauciones

El Asegurado deberá ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Pedir instrucciones a la Compañía, debiendo atenerse a las que ella le indique, en cuanto no exista mayor riesgo o peligro que dé lugar a aumentar los daños.

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

Los gastos hechos por el Asegurado, que sean procedentes, se cubrirán por la Compañía, y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

b) Aviso del siniestro

El Asegurado deberá dar aviso del siniestro a la Compañía dentro de un plazo máximo de 5 días contados a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro.

La falta oportuna de este aviso dará lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la Compañía hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo. Si así fuere solicitado por la Compañía, el Asegurado otorgará en el momento que se le requiera, poder suficiente a favor de ella o de quien ella misma designe, para tomar por su cuenta y gestionar a nombre del Asegurado la defensa o el arreglo de cualquier reclamación o de seguir a nombre de él y en provecho propio, la reclamación por indemnización, daños y/o perjuicios, u otra cualquiera contra terceros.

La Compañía tendrá libertad plena para la gestión del proceso o arreglo de cualquier reclamación o de seguir a nombre de él y en provecho propio, la reclamación por indemnización o daños o perjuicios, u otra cualquiera contra terceros, comprometiéndose el Asegurado a proporcionar todos los informes y ayuda que sean necesarios.

Artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: "La empresa aseguradora 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".

Cualquier ayuda que la Compañía o sus representantes presten al Asegurado o a terceros, no deberá interpretarse como aceptación de responsabilidad.

El Asegurado comprobará la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma; la Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y con la cual puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

El Asegurado deberá entregar a la Compañía, por escrito:

- Carta reclamación del Asegurado a la Compañía, indicando del modo más detallado y exacto que sea factible, cuáles fueron los hechos, cómo acontecieron y las posibles causas que los originaron.
- Copia certificada de la averiguación previa levantada ante el Ministerio Público, y/o de las actuaciones judiciales levantadas y/o parte de bomberos, según sea el caso.

Adicionalmente cuando presente una reclamación por robo:

1. La copia certificada de la averiguación previa deberá contener:
 - Detalle y descripción de los bienes robados
 - Constancia de la inspección ocular practicada por el Ministerio Público
 - Ratificación de la denuncia por parte del Asegurado
 - Declaraciones de los testigos de hechos y preexistencia de lo robado
2. Presentar la documentación que la Compañía considere necesaria para acreditar:
 - La procedencia de la reclamación
 - La preexistencia de los bienes
 - El valor de reposición de los bienes

Considerándose válidos para cumplir con lo anterior:

1. Facturas, notas de compra o avalúos.
2. Carta de preexistencia, conteniendo la descripción de los artículos, así como la firma de dos testigos que avalen la preexistencia y propiedad de los bienes robados. Sólo podrán ser considerados como testigos, aquellas personas que sean mayores de edad, que se puedan identificar con credencial de elector vigente y no sean familiares sanguíneos o por afinidad del Asegurado.
3. Constancia visual (video, fotografía) en donde se muestre el artículo, en el interior del inmueble asegurado, o a la persona usando el artículo.

Adicionalmente cuando se presente una reclamación por responsabilidad civil familiar:

1. Aviso de siniestro:

- El Asegurado se obliga a comunicar a la Compañía, tan pronto tenga conocimiento, de las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado. Si la Compañía decide no asumir la dirección del proceso, se obliga a manifestarlo, de inmediato y por escrito, al Asegurado.
- En el supuesto de que la Compañía 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 la diligencia debida.

2. Cooperación y asistencia del Asegurado con respecto a la Compañía:

El Asegurado se obliga, en todo procedimiento que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa, en caso de ser ésta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca por causas debidamente justificadas.
- A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan, en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que la Compañía designe para que lo representen en los citados procedimientos, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

Todos los gastos que efectúe el Asegurado, para cumplir con dichas obligaciones, serán sufragados con cargo a la suma asegurada relativa a los gastos de defensa.

En el supuesto de que la Compañía asuma la dirección o determinación de la defensa, independientemente del resultado que se obtenga al final del proceso, la Compañía no tendrá ninguna responsabilidad sobre la resolución del mismo siempre y cuando ésta haya actuado diligentemente, sin embargo, si la Compañía actuó con negligencia los gastos de dicha defensa se cubrirán en su totalidad sin que sobre pase la cantidad que la Compañía se obligó a pagar por este concepto, quedando a salvo los derechos del Asegurado para que en su caso los haga valer antes las autoridades competentes.

3. Reclamaciones y demandas:

- La Compañía queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante cualquier autoridad y para celebrar convenios.
- No será oponible a la Compañía cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento de la propia Compañía, con el fin de aparentar una responsabilidad que, de otro modo, sería inexistente o inferior a la real. La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

4. Beneficiario del Seguro:

El presente contrato de Seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, quien se considerará como su beneficiario, desde el momento del siniestro.

5. Reembolso:

Si el tercero es indemnizado en todo o en parte por el Asegurado, éste será reembolsado proporcionalmente por la Compañía.

6. El Asegurado deberá entregar a la Compañía la siguiente información:

- Carta reclamación que haya dirigido el tercero al Asegurado.
- En caso de lesionados: certificado médico, recetas, notas de farmacia, recibos de gastos médicos, hospitalización y recibos de honorarios médicos expedidos en las formas autorizadas.

- En caso de muerte: acta de defunción.
- Facturas o remisiones que amparen el importe de los bienes reclamados por el Asegurado.
- En su caso, copia del contrato de arrendamiento.

c) Medidas que puede tomar la Compañía en caso de siniestro

En caso de siniestro que afecte los bienes asegurados y/o responsabilidades y mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización, la Compañía podrá inspeccionar, clasificar y valorizar los bienes, en el lugar donde se encuentren, para determinar la magnitud del siniestro.

d) Salvamento

En ningún caso la Compañía estará obligada a encargarse de la venta o liquidación de los restos de los bienes asegurados, ni el Asegurado tendrá derecho de hacer abandono de los mismos a la Compañía.

e) Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y la Compañía acerca del monto de cualquier pérdida o daño:

- La diferencia será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, este nombramiento deberá ser por escrito.
- Si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en un plazo de 10 días, contados a partir de la fecha en que una de ellas hubiese sido requerida por la otra, por escrito para quien lo hiciere.
- Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán a un tercero para el caso de discordia.
- Si una de las partes se negare a nombrar a su perito, o simplemente no lo hiciere cuando sea requerida por la otra, o si los peritos no se pusieren de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito, del perito tercero o ambos, si fuera necesario.
- El fallecimiento de una de las partes, cuando fuere persona física o su disolución si fuera una sociedad, ocurridos mientras se está realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según sea el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen será designado otro por quien corresponda (las partes, los peritos o el poder judicial) para que lo sustituya.
- Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada uno cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que esta cláusula se refiere no implica aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, simplemente determinará la pérdida que eventualmente estuviere obligada a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

Asistencia al Hogar

1. Asistencia en el Hogar

Casa Más GNP ofrece los siguientes servicios sin límite de eventos para su hogar:

- **Reparaciones urgentes**

En caso de accidente que atente contra la seguridad del inmueble asegurado, la Compañía gestionará el envío de prestadores de servicios especialistas, tales como:

- **Electricistas:** Falta de energía eléctrica que se origine en el interior del inmueble asegurado, que sea originado por fallas o averías en las instalaciones eléctricas del mismo.
- **Plomeros:** Fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y de gas que se encuentren en el interior del inmueble asegurado y requieran reparación de emergencia.
- **Cerrajeros:** Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que la reparación deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble asegurado que atente contra la seguridad del hogar.
También se incluye la apertura de puertas de automóviles, siempre y cuando sea por olvido de llaves dentro del auto y el Asegurado se encuentre presente durante la realización del servicio de asistencia.
- **Vidrieros:** Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad del inmueble asegurado.

Para estos servicios aplica un límite por evento de \$1,000; incluyendo materiales y mano de obra.

Aplica en un horario de 24 horas, los 365 días del año, a nivel nacional.

Exclusiones

- a) **No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico, electrónico o electrodoméstico que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias, balastras o cualquier accesorio.**
- b) **Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica o incendio.**
- c) **Cualquier reparación o gasto que el Asegurado contrate directamente con terceros.**

- d) **Reparaciones de daños causados en los bienes de terceros o del Asegurado que sean consecuencia de una falla en los servicios de suministro de energía eléctrica, hidráulica y sanitaria.**
- e) **Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.**
- f) **Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.**
- g) **Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.**
- h) **No cubre la colocación de recubrimientos finales en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.**
- i) **Reparaciones de daños por filtración o humedad.**
- j) **Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua o gas, como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.**
- k) **Los servicios para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.**
- l) **Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación o rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras del inmueble asegurado.**
- m) **Cuando la prestación del servicio se solicite para un inmueble diferente al que aparece en el contrato de la póliza del Asegurado.**
- n) **Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio del contrato de la póliza.**
- o) **Cambio de vidrios especiales, biselados, blindados, con película anti-asalto, emplomados, o cualquier vidrio artesanal.**
- p) **La fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.**

- **Enlace con especialistas para reparaciones no urgentes**

A solicitud del Asegurado, bajo su responsabilidad y con cargo al mismo, la Compañía enviará un especialista para cotizar cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento, o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia.

Para estos servicios, el horario es de 9:00 a.m. a 6 p.m.

Aplica a nivel nacional.

2. Tramitel

Se orientará al Asegurado y se coordinará la gestión para llevar a cabo trámites relacionados con los servicios de agua, luz y gas (no incluye derechos derivados del alta).

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Horario de lunes a viernes, de 9 am a 6 pm.

3. Reporte de fugas de gas

Se brindará apoyo telefónico para reportar a las autoridades las fugas de gas LP en tanques estacionarios, cilindros portátiles y tuberías principales de suministro; así como asesoría en cuanto a las acciones emergentes a seguir en el hogar (casa o departamento para uso habitacional).

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

4. Asistencia médica

- **Traslado médico terrestre en caso de emergencia**
En caso de enfermedad y/o accidente de cualquier persona que se encuentre dentro del inmueble asegurado, que requiera la utilización de una ambulancia terrestre y a petición del Asegurado, la Compañía coordinará el envío de la ambulancia para el traslado al centro hospitalario más cercano.

En caso de ser necesario, y por razones médicas, se realizará dicho traslado bajo supervisión médica.

Este servicio será proporcionado por un proveedor de servicios de la Compañía a nivel nacional las 24hrs del día. El primer evento anual es sin costo para el Asegurado, para eventos posteriores aplica un costo preferencial que corre por cuenta del Asegurado.

Exclusiones:

- Traslados programados.**
- Autolesiones o participación del Asegurado en actos delictivos intencionales, suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.**
- Enfermedades mentales o alienación.**
- Cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares.**
- Para cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente (la convalecencia se considera como parte de la enfermedad).**
- Trasplantes o traslado de órganos de cualquier tipo.**
- En caso de embarazo, se excluye el traslado en los últimos meses antes de la fecha probable del parto.**

- **Consulta médica domiciliaria**
El servicio se brinda para atención de padecimientos de personas que se encuentren dentro del inmueble asegurado que no son considerados urgencias, pero que requieren la presencia física del médico para revisar al paciente, diagnosticar y formular un tratamiento.

La Compañía únicamente canalizará al Asegurado para que el proveedor de servicios le proporcione directamente el servicio pagando un costo preferencial, el cual correrá a cargo del Asegurado.

El servicio será proporcionado por un proveedor y está disponible a nivel nacional, pagando un costo preferencial que corre por cuenta del Asegurado.

Aplica las 24 hrs del día.

Exclusiones:

- a) **Se excluyen los siguientes padecimientos: cuadro psicótico de cualquier naturaleza, estado de alerta inconsciente y comatoso, politraumatismos, traumatismo craneo encefálico severo, enfermos infectocontagiosos y con VIH positivo, intoxicaciones graves, fármaco dependientes, intoxicación etílica, lesiones producidas por intento de suicidio o riñas y fallecidos.**
 - b) **Heridas por arma blanca o de fuego.**
 - c) **Atención médica que llevara a cometer un delito.**
 - d) **Atención médica que conlleve a realizar un aborto.**
- **Orientación médica telefónica**
Previa solicitud del Asegurado, la Compañía, a través del equipo médico del proveedor, podrá:
 - o Brindar asistencia médica sin emitir un diagnóstico
 - o Brindar información que se encuentre disponible en el VADEMÉCUM.
 - o Proporcionar la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente.
 - o Concertar una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario con cargo al Asegurado.
 - o Orientar al Asegurado en temas tales como: primeros auxilios, signos y síntomas, uso de medicamentos (sin emitir diagnóstico), planificación familiar y educación sexual, vacunación, síndrome menstrual y embarazo, tabaquismo, alcoholismo y fármaco dependencia.

Este servicio se otorga las 24 horas del día, a nivel nacional.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Asegurado.

5. Cuidados en el Hogar

Se cuenta con un amplio catálogo de proveedores a nivel nacional, que ofrecen personal capacitado en el cuidado domiciliario a costo preferencial, tales como médicos o enfermeras.

6. Orientación nutricional telefónica

En caso de que el Asegurado lo requiera, la Compañía, a través del equipo médico del proveedor, dará orientación del siguiente tipo:

- Suplementos nutricionales.
- En caso de desórdenes alimenticios, se proporcionará información sobre: síntomas, tratamientos y clínicas especializadas para su atención.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Horario de 8 am a 8 pm, los 365 días del año. Aplica a nivel nacional.

7. Orientación fitness

Orientación para calcular el Índice de Masa Corporal (IMC) del Asegurado y orientar sobre la posibilidad de riesgo. Se brindará orientación sobre el peso ideal en relación a su edad y actividad física diaria. Este servicio también incluye el diseño de dietas y rutinas de ejercicio. Este servicio es ilimitado y sin costo.

Horario de 8 am a 8 pm, los 365 días del año.

Aplica a nivel nacional.

8. Asistencia legal

- Consultoría legal telefónica
Se pondrá a disposición del Asegurado el servicio de Asesoría Legal Telefónica para cualquier consulta telefónica relacionada con asuntos penales y civiles.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

- Asesoría legal en caso de robo al domicilio
En caso de robo de bienes al interior del domicilio, el Asegurado podrá requerir del envío de un abogado para efecto de que le proporcione asesoría legal. Este servicio también le proporciona asesoría para el levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público o cualquier otra autoridad competente.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

9. Orientación PC

En caso de que el Asegurado lo requiera, técnicos especialistas lo orientarán en relación con:

- Configuración de periféricos (CD-ROM, impresora, scanner, memorias, tarjeta de video o sonido y tarjeta de red).
- Instalación de antispyware.
- Detección de virus e instalación de antivirus.
- Instalación, actualización o consulta sobre software o hardware.
- Soporte de intercomunicación (correos electrónicos, navegadores, manejo de internet, herramientas de búsqueda, registro de dominios, voz IP, chat).
- Orientación para nuevas adquisiciones de equipo.

Esta asistencia se brindará vía telefónica, correo electrónico, blog y chat.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Horario de lunes a viernes, de 9 am a 6 pm, sin importar si son días festivos.

Aplica a nivel nacional.

10. Orientación educativa

- Orientación telefónica educativa
Esta asistencia le brindará orientación para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes de primaria y secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación en la web, etc.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Horario de 12 pm a 10 pm, los 365 días del año.

Aplica a nivel nacional.

11. Orientación mascota

- Orientación veterinaria telefónica
Se brinda orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota, sin recetar medicamentos ni emitir diagnóstico alguno.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

- **Orientación por extravío**
En caso de que la mascota se haya extraviado, se orientará sobre las actividades necesarias para el rastreo de la misma, tales como: impresión y reparto de carteles en tamaño carta a máximo 2 kilómetros a la redonda de la residencia permanente del Asegurado y publicación en internet de la foto del animal perdido.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

12. Referencias en viajes nacionales

Se proporcionará, a solicitud del Asegurado, información sobre restaurantes, espectáculos, sitios de interés turístico y referencias generales, previa al viaje en territorio nacional.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

13. Taxi seguro

Se coordinará el envío de un taxi a la ubicación que indique el Asegurado.

Este servicio es ilimitado, con costo preferencial por evento para el Asegurado. La tarifa a cobrar será la establecida según el sitio de taxis que preste el servicio y la localidad en la que se encuentre el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas.

14. Conserjería

Consiste en brindar al Asegurado información sobre: horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de Estados Unidos.

Asimismo, el servicio de conserjería proporciona referencias de médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

En caso de que el Asegurado se localice fuera del territorio nacional, este servicio proporcionará domicilios de Embajadas, Consulados y/u Oficinas representativas del Gobierno Mexicano en la ciudad o país en el que se encuentre; para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas.

15. Mensajes urgentes

Se enviarán mensajes urgentes a través de llamadas telefónicas relativos a la situación de emergencia en que se encuentre el Asegurado.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

16. Recuperación de equipaje

En caso de demora o pérdida de equipaje, la búsqueda y localización y en su caso el envío del equipaje u objetos personales al domicilio del asegurado.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

17. Infocard

Se reportarán las tarjetas de crédito, débito y comerciales del Asegurado en caso de robo o extravío. Asimismo, se brindará asesoría para la recuperación de los documentos personales, en caso de robo o extravío.

Este servicio es ilimitado, sin costo para el Asegurado.

Aplica todos los días del año, las 24 horas, a nivel nacional.

EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

- 1. Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Asegurado en contra de prescripción médica.**
- 2. El Asegurado no tendrá derecho a ser reembolsado**
 - a. Cuando por una acción intencional del Asegurado resulte la comisión de un delito.**
 - b. Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.**
- 3. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia 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 o cualquier otra causa de fuerza mayor.**
 - b. La participación del Asegurado en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).**
 - c. Hechos de la naturaleza tales como, pero no limitados a: inundación, huracán y terremoto.**

Para acceder a los servicios de Asistencia al Hogar, sólo tiene que llamar a los teléfonos:

**5227 9000 Área Metropolitana
01 800 400 9000 Interior de la República**

Para cualquier aclaración o duda no resuelta relacionada con su Seguro, le sugerimos ponerse en contacto con la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. ubicada en Av. Cerro de las Torres 395, Colonia Campestre Churubusco, Delegación Coyoacán, C.P.04200, comunicarse a los teléfonos 5227 9000 desde la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 desde el Interior de la República, o al correo electrónico: unidades@gnp.com.mx; o bien contacte a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P.03100, comuníquese a los teléfonos 5340 0999 desde la Ciudad de México o al 018009998080 desde el Interior de la República, al correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx o visite la página condusef.gob.mx.

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 18 de noviembre de 2015, con el número PPAQ-S0043-0053-2015.”

Póliza de Seguro de Daños

Casa Más GNP

Póliza No.

**Versión
Ubicación**

Renovación

Contratante

[Empty field for Contratante]

Código Cliente

Vigencia Versión Día Mes Año
 Desde las 12 hrs. del
 Hasta las 12 hrs. del
 Duración

Fecha de expedición Día Mes Año

Conducto de pago
 Forma de pago
 Moneda

Prima del Movimiento

Prima Neta
 Recargo Pago Fraccionado
 Derecho de Póliza
 I.V.A.

Importe a Pagar

Grupo Nacional Provincial S.A.B. se obliga a indemnizar al Asegurado las pérdidas y daños que sufran los bienes que más adelante se mencionan como amparados y/o la responsabilidad que sea imputable legalmente al Asegurado, ocasionados por cualquiera de los riesgos expresamente contratados en la póliza de acuerdo con las condiciones generales y particulares que se establecen en la misma, prevaleciendo las últimas sobre las primeras.

Ubicación del Bien Asegurado

[Empty field for Ubicación del Bien Asegurado]

Descripción del Movimiento

[Empty field for Descripción del Movimiento]

Detalle de coberturas

Suma Asegurada

	Deducible	Coaseguro
Daños al Inmueble por Incendio	-	-
Daños al Inmueble Básica	-	-
Desastres Naturales para el Inmueble	2% de la S.A.	-
Daños a los Contenidos por Incendio	-	-
Daños a los Contenidos Básica	-	-
Desastres Naturales para los Contenidos	2% de la S.A.	-
Pérdidas Consecuenciales		
Remoción de Escombros		
Gastos Extraordinarios		
Robo		
Robo		
Responsabilidad Civil Familiar		
Responsabilidad Civil Arrendatario		

Vigencia de la Póliza

Día Mes Año
 Desde las 12 hrs. del
 Hasta las 12 hrs. del
 Duración

Importe Total Actualizado

Importe Total Anterior
 Importe Total Movimiento
 Importe Total Actual

Descuentos Aplicados

[Empty field for Descuentos Aplicados]

Servicios

Asistencia al Hogar

Total Coberturas:

Aplican Condiciones Generales

Asegurado

[Empty field for Asegurado]

Código Cliente

Agente

[Empty field for Agente]

Clave

[Empty field for Clave]



Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

En caso de requerir información o reporte de siniestro contáctenos: al 5227 9000 para el Distrito Federal, al 01 800 400 9000 lada sin costo desde el interior de la República o visite gnp.com.mx

Póliza de Seguro de Daños**Casa Más GNP****Póliza No.****Observaciones**

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para todas y cada una de las coberturas amparadas en la presente póliza, se encuentran comprendidos en la suma asegurada como Límite a Primer Riesgo.

Robo cuenta con sublímite del 10% de la Suma Asegurada, 1 evento anual.

Este documento no acredita el pago de la póliza por lo que es indispensable solicite el recibo correspondiente.

Artículo 25 de la Ley sobre el Contrato del Seguro

"Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaran 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".

Esta Carátula de la Póliza forma parte integrante del Contrato de Seguro y de sus Condiciones Generales, las cuales se acompañan a la presente, por lo que forman un documento indivisible y los derechos y obligaciones se contienen conjuntamente en dichos documentos. Adicionalmente, las Condiciones Generales también se encuentran en la página www.gnp.com.mx, o bien puede solicitarlas nuevamente a su agente de seguros, o bien llamando al 5227 9000 desde la Cd. de México o al 01800 400 9000 desde interior de la República.

El tratamiento de los datos personales en Grupo Nacional Provincial, S.A.B. se realiza de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral, disponible en la página de internet gnp.com.mx o bien, llamando en el área Metropolitana al teléfono 52279000 o en el interior de la República 01 800 400 9000.

El riesgo asegurado se encuentra ubicado a la distancia indicada en la presente especificación, con respecto a la línea de playa, lago o laguna, por lo que GNP ha elaborado la emisión de la póliza con base en la información proporcionada por el asegurado en la solicitud.

Para cualquier aclaración o duda no resuelta relacionada con su Seguro, le sugerimos ponerse en contacto con la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. ubicada en Av. Cerro de las Torres 395, Colonia Campestre Churubusco, Delegación Coyoacán, C.P.04200, comunicarse a los teléfonos 5227 9000 desde la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 desde el Interior de la República, o al correo electrónico: unidades@gnp.com.mx; o bien contacte a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P.03100, comuníquese a los teléfonos 5340 0999 desde la Ciudad de México o al 01800 999 8080 desde el Interior de la República, al correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx o visite la página condusef.gob.mx.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 18 de noviembre de 2015, con el número PPAQ-S0043-0053-2015.

Solicitud de Seguro

Llene con letra de molde

Folio

I. Datos de la Institución Retenedora										
Nombre de la dependencia					Nombre de la subdependencia					
II. Datos del Contratante Persona Física										
Apellido Paterno			Apellido Materno			Nombre				
Código Cliente		Profesión u ocupación			letras		año	mes	día	homoclave*
CURP*		Correo electrónico*			R.F.C.		Clave de empleado			
Sexo <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino		Nacionalidad (si es distinta a la mexicana)			País de nacimiento (si es distinto a México)					
¿El contratante desempeña o ha desempeñado cargo alguno dentro del gobierno estatal o federal en los últimos cuatro años?					<input type="checkbox"/> Sí	Definir Cargo o Puesto				
					<input type="checkbox"/> No					
Calle					Número exterior		Número interior			
Colonia			C.P.	Municipio o Delegación						
Entidad Federativa		lada	Teléfono (1)		Extensión	lada	Teléfono (2)		Extensión	
III. Datos del Asegurado (Propietario o Arrendatario del inmueble) sólo llenarse en caso de que el Asegurado y el Contratante sean diferente										
Apellido Paterno			Apellido Materno			Nombre				
Código Cliente*		Profesión u ocupación			letras		año	mes	día	homoclave*
CURP*		Correo electrónico*			R.F.C.		Clave de empleado			
Sexo <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino		Nacionalidad (si es distinta a la mexicana)			País de nacimiento (si es distinto a México)					
¿El Asegurado desempeña o ha desempeñado cargo alguno dentro del gobierno estatal o federal en los últimos cuatro años?					<input type="checkbox"/> Sí	Definir Cargo o Puesto				
					<input type="checkbox"/> No					
Importante: En caso de más de una ubicación o riesgo debe proporcionar la información que se encuentra a continuación por cada una de ellas.										
Calle					Número exterior		Número interior			
Colonia			C.P.	Municipio o Delegación						
Entidad Federativa		lada	Teléfono (1)		Extensión	lada	Teléfono (2)		Extensión	
El Asegurado es		Valor de referencia / Valor del inmueble (proporcionar incluso si el Asegurado es Arrendatario) \$								
<input type="checkbox"/> Propietario <input type="checkbox"/> Arrendatario										
¿Alguna parte de los techos NO es de concreto armado?			día	mes	año	Inicio de vigencia de la póliza a las 12:00		día	mes	año
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No						Inicio - Término				

En caso de requerir información o reporte de siniestro contáctenos: al 5227 9000 para el Distrito Federal, al 01 800 400 9000 lada sin costo desde el interior de la República o visite gnp.com.mx

*si cuenta con ella

Ubicación en primera línea frente al mar (500 metros)¹ Ubicación frente a lago o laguna (250 metros)²
 Conjunto de bienes asegurados bajo un mismo domicilio donde su primera edificación en línea recta a la fuente de agua se encuentre a menos de:

¹ 500 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta

² 250 metros de la "rivera" del lago o laguna

IV. Cobranza

Forma de pago

Quincenal Mensual Trimestral Semestral Anual

Medio de pago

Tarjeta de crédito Tarjeta de débito Descuento por nómina

En caso de haber elegido Cargo a tarjeta de crédito o débito como conducto de pago, llenar los siguientes datos del contratante.

Cargo a tarjeta de crédito o débito

Banco _____ Tarjeta No. _____ ID _____ Fecha vencimiento _____ Mes | Año

Banco _____ Tarjeta opcional No. _____ ID _____ Fecha vencimiento _____

Solicito y autorizo a la institución financiera o bancaria que corresponda (Banco), para que realice a mi nombre el pago por los conceptos, periodicidad y montos que se detallan, con cargo a mi tarjeta de débito o crédito, a mi cuenta o CLABE que se cita, a favor de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP), liberando al Banco de cualquier responsabilidad. En su caso, estoy de acuerdo en que se utilice éste mismo conducto de cobro en las próximas renovaciones así como en los ajustes en la prima que correspondan. Para evitar la cancelación de mi póliza todos los cargos serán realizados al inicio de la vigencia de cada periodo, en caso de ser día inhábil se cobrará el día hábil siguiente.

Entiendo que me reservo el derecho de poder cancelar la póliza u optar por otro conducto de pago, cuando así lo desee, previa notificación por escrito a GNP con un mínimo de 30 días de anticipación al inicio de la vigencia del recibo con próximo vencimiento. Si por cualquier causa la institución bancaria no reconoce el cargo que GNP pretende realizar, correspondiente al cobro de la prima, el asegurado y/o contratante no quedará liberado del cumplimiento de su obligación de pago de la prima en términos de lo previsto en las Condiciones Generales de la póliza de seguro y del artículo 40 de la Ley sobre el contrato de seguro, quedando GNP liberado de su obligación de cobro de la prima a través del canal que se establece en esta solicitud.

Este documento sólo constituye una solicitud de seguro y, por tanto, no representa garantía alguna de que la misma será aceptada por la Empresa de Seguros, ni de que, en caso de aceptarse, la aceptación concuerde totalmente con los términos de la Solicitud.

Para proceder a la entrega de la Póliza, la Compañía debe contar con la documentación cotejada conforme a lo dispuesto en el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

El Contratante manifiesta que le fue explicado el contenido de las Condiciones Generales del Contrato de Seguro, principalmente en lo que se refiere a las Coberturas, Exclusiones, Cláusulas Generales y/o Particulares las cuales conoce, entiende y acepta como parte integrante del Contrato a que se refiere esta Solicitud en términos del artículo 7 de la Ley sobre el Contrato de Seguro. Asimismo, tiene conocimiento de que las Condiciones Generales del Contrato de Seguro también se encuentran en la página gnp.com.mx o que puede solicitarlas nuevamente a su Agente de Seguros o bien llamando al 5227 9000 desde la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 desde el Interior de la República.

Para cualquier aclaración o duda no resuelta relacionada con su seguro, le sugerimos ponerse en contacto con la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. ubicada en Av. Cerro de las Torres 395, Colonia Campestre Churubusco, Delegación Coyoacán, C.P.04200, comunicarse a los teléfonos 5227 9000 desde la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 desde el Interior de la República, o bien al correo electrónico: unidades@gnp.com.mx

Las exclusiones y limitaciones de este producto pueden ser consultadas en las Condiciones Generales del mismo, disponibles en la página gnp.com.mx, solicitándolas nuevamente a su agente, o bien llamando al 52279000 desde la Ciudad de México o al 01 800 400 9000 desde el Interior de la República.

Conforme a la Ley sobre el Contrato de Seguro, se deben declarar todos los datos requeridos en esta Solicitud tal y como los conozca o deba conocerlos en forma verídica al momento de firmar, en la inteligencia de que la omisión o inexacta declaración de estos datos para la apreciación del

riesgo, originará la pérdida de derechos del asegurado y/o beneficiario(s) en su caso y la Compañía de Seguros tendrá la facultad de rescindir el contrato celebrado y de abstenerse de realizar cualquier pago al Asegurado (artículo 8, 9, 10 y 47 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

El tratamiento de los datos personales en Grupo Nacional Provincial, S.A.B. se realiza de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral, disponible en la página de internet gnp.com.mx o bien, llamando en el área metropolitana al teléfono 52279000 o en el interior de la República al 01800-4009000 (lada sin costo).

Lugar y fecha

Firma del Contratante

Firma del Agente

El Agente da fe de que ha informado al Asegurado o Contratante de manera amplia y detallada sobre el alcance de la cobertura y la forma de conservarla o darla por terminada; del mismo modo da fe de la veracidad de los datos proporcionados por el Contratante o Asegurado y que se ha incluido en este formato (Art. 96 Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas).

“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 18 de noviembre de 2015, con el número PAQ-S0043-0053-2015 .”

Datos del agente (para uso exclusivo del Agente)

Clave de agente CUA Contrato	Folio	D.A.	Nombre	Distribución	Firma del Agente



Grupo Nacional Provincial S.A.B.
Av. Cerro de las Torres 395, Col. Campestre Churubusco
C.P. 04200, México D.F. Tel. 5227 3999 www.gnp.com.mx
R.F.C GNP921124 4P0

FECHA DE EMISION

FACTURA

DAÑOS

Folio Fiscal

No. Aprobación
Año Aprobación
No. Certificado
Folio Interno
Póliza No.
Versión

Contratante

Código Cliente

Vigencia Versión Día Mes Año
Desde el
Hasta el
Duración días

No. Referencia:
No. Referencia Cliente: Día Mes Año
Fecha de Impresión

Forma de pago
Moneda

Importe a Pagar

Prima Neta
Recargo Pago Fraccionado
Derecho de Póliza
I.V.A. %

Importe de la Factura en Letra

Concepto

Importe Total

Lugar de Expedición:

Agente

Clave

SELLO DIGITAL

CADENA ORIGINAL

www.gnp.com.mx.

Este documento es una impresión de un comprobante fiscal digital.



Grupo Nacional Provincial S.A.B.
 Av. Cerro de las Torres 395, Col. Campestre Churubusco
 C.P. 04200, México D.F. Tel. 5227 3999
 www.gnp.com.mx
 R.F.C GNP921124 4P0

"Este documento sólo es válido si presenta cualquier elemento que compruebe que el pago fue efectuado y recibido efectivamente por la Institución Bancaria de que se trate o por Grupo Nacional Provincial en su caso. Si el pago se efectúa con cheque, éste será recibido salvo buen cobro y deberá expedirse a nombre de Grupo Nacional Provincial S.A.B. Este recibo pertenece a una serie por lo que el pago deberá hacerse en ese estricto orden. Conserve este comprobante para cualquier aclaración"

Comprobante de Pago

DAÑOS

No. Parcialidad /

Contratante

Código Cliente

Folio Fiscal
Fecha de Emisión
Póliza No.
Versión

Periodo que Cubre Día Mes Año
 Desde el:
 Hasta el:

Fecha de Impresión	Día	Mes	Año	Conducto de Pago Forma de Pago Moneda
--------------------	-----	-----	-----	---

Importe a Pagar

Prima Neta
 Recargo Pago Fraccionado
 Derecho de Póliza
 I.V.A.

Importe Total

Importe en Letra

Concepto:

Agente **Clave**

Referencia Bancaria

Ê000845781130VŠ

Lugar de Expedición:

www.gnp.com.mx



Grupo Nacional Provincial S.A.B.
 Av. Cerro de las Torres 395, Col. Campestre Churubusco
 C.P. 04200, México D.F. Tel. 5227 3999 www.gnp.com.mx
 R.F.C GNP921124 4P0

Copia Banco u Oficina Parcialidad /

Comprobante de Pago

DAÑOS

No. Parcialidad /

Contratante

Código Cliente

Folio Fiscal
Póliza No.

Forma de Pago: **Moneda:**

Periodo que Cubre Día Mes Año
 Desde el:
 Hasta el:

Concepto:

Agente **Clave**

Referencia Bancaria

Ê0 00845781130VŠ

Lugar de Expedición:



Grupo Nacional Provincial S.A.B.
 Av. Cerro de las Torres 395, Col. Campestre Churubusco
 C.P. 04200, México D.F. Tel. 5227 3999 www.gnp.com.mx
 R.F.C GNP921124 4P0

Copia Agente Parcialidad /

Comprobante de Pago

DAÑOS

No. Parcialidad /

Contratante

Código Cliente

Folio Fiscal
Fecha de Emisión
Póliza No.
Versión

Periodo que Cubre Día Mes Año
 Desde el:
 Hasta el:

Forma de Pago: **Moneda:**

Importe a Pagar
 Prima Neta
 Recargo Pago Fraccionado
 Derecho de Póliza
 I.V.A.

Concepto:

Agente **Clave**

Importe Total

Lugar de Expedición:

www.gnp.com.mx

FOLLETO DE LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS ASEGURADOS Y CONTRATANTES



SEGURO DE DAÑOS

Si tiene dudas o desea mayor información, contacte a su Agente de Seguros o Intermediario o bien llame a:



5227 9000 Distrito Federal
01 800 400 9000 Interior de la República
gnp.com.mx  GNP Seguros  @GNPSeguros

En GNP, uno de nuestros principales objetivos es brindarle en todo momento un servicio de calidad. Por ello, le presentamos los derechos que le permitirán conocer con claridad el alcance de su seguro.

Este Folleto se fundamenta en lo dispuesto por el Capítulo 24.3. de la Circular Única de Seguros y Fianzas. Le sugerimos consultar sus coberturas, exclusiones, cláusulas generales y/o particulares en la página web gnp.com.mx, o bien puede solicitarlas nuevamente a su Agente de Seguros o Intermediario.

Vivir es increíble®

Para nosotros es muy importante informarle con total claridad sus derechos como Contratante y/o Asegurado **antes, durante y después** de la **Contratación del Seguro**, así como al ocurrir un **Siniestro**.

Derechos antes y durante la contratación



Solicitar al Agente, Intermediario o a los empleados y apoderados de las Personas Morales Autorizadas que sin ser Agentes intervengan en la celebración del Contrato de Seguro, la identificación oficial que los acredite como tales.



Solicitar por escrito a GNP el importe de la comisión o compensación que le corresponde al Agente, Intermediario o Persona Moral que interviene en la celebración del Contrato de Seguro.



Conocer de manera completa el producto, con el fin de que pueda decidir la protección que mejor se adapte a sus necesidades; así como recibir información sobre las Condiciones Generales del Contrato de Seguro, el alcance de las coberturas, **exclusiones**, su funcionamiento y formas de terminación.



Solicitar la rectificación dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la póliza, si el contenido o sus modificaciones no corresponde con la oferta. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.

En caso de siniestro y de acuerdo con la protección contratada tiene derecho a:



Recibir los beneficios establecidos en la Póliza cuando se encuentre en el período de gracia, es decir, durante el plazo establecido en su contrato para el pago de la prima.



Saber que toda indemnización que pague GNP, reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa solicitud del Asegurado por escrito y aceptada por GNP, pagando la prima correspondiente. La disminución y reinstalación de la Suma Asegurada opera de acuerdo a las características especiales de cada cobertura, le sugerimos consultarlas en sus Condiciones Generales.



El pago oportuno de su reclamación en términos de la Póliza y en caso de mora obtener una indemnización.



Si no estuviera conforme con la improcedencia de su reclamación, como consecuencia de un siniestro, podrá acudir a un Arbitraje Privado, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para presentar su reclamación, o, en su caso, al Centro de Justicia Alternativa de su lugar de residencia. En caso de no someterse al Arbitraje de la CONDUSEF, dicho organismo, a petición de usted como Asegurado podrá emitir un Dictamen Técnico, siempre que del expediente de su queja se desprendan elementos que permitan suponer la procedencia de lo reclamado.