



SEGURO COMPRAS PROTEGIDAS Y VIAJES

Operado por: **CHUBB**



SEGURO COMPRAS PROTEGIDAS Y VIAJES

## ÍNDICE

SECCIÓN PRIMERA	
DISPOSICIONES PARTICULARES .....	5
CLÁUSULA PRIMERA. Disposiciones Particulares .....	5
CLÁUSULA SEGUNDA. Definiciones .....	5
CLÁUSULA TERCERA. Coberturas .....	8
3.1 Demora de Vuelo .....	8
3.2 Cambio de Boleto de Avión .....	8
3.3 Pérdida y Demora de Equipaje .....	9
3.4 Cancelación e Interrupción de Viaje .....	10
3.5 Garantía Plus .....	11
3.6 Compras Protegidas .....	13
A. Robo de artículos y/o productos adquiridos con la tarjeta .....	13
B. Daño de artículos y/o productos adquiridos con la tarjeta por incendio y/o explosión .....	13
CLÁUSULA CUARTA. Procedimiento en Caso de Siniestro .....	15
CLÁUSULA QUINTA. Cancelación .....	18
CLÁUSULA SEXTA. Límite Territorial y Residencia .....	18
SECCIÓN SEGUNDA	
DISPOSICIONES GENERALES .....	19
CLÁUSULA PRIMERA. Prima .....	19
CLÁUSULA SEGUNDA. Vigencia del Contrato .....	19
CLÁUSULA TERCERA. Competencia .....	19
CLÁUSULA CUARTA. Comunicaciones y Notificaciones.....	20
CLÁUSULA QUINTA. Moneda .....	20
CLÁUSULA SEXTA. Prescripción .....	20
CLÁUSULA SÉPTIMA. Modificaciones.....	20
CLÁUSULA OCTAVA. Contratación del Uso de Medios Electrónicos .....	20
CLÁUSULA NOVENA. Agravación Esencial del Riesgo .....	21
CLÁUSULA DÉCIMA. Comisiones o Compensaciones a Intermediarios o Personas Morales .....	22
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. Entrega de Documentación Contractual (Disposición 4.11.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas).....	22
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Artículo 25 de La Ley Sobre el Contrato de Seguro .....	23
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Renovación .....	23
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. Obligaciones del Contratante .....	24
CLÁUSULA DECIMA QUINTA. Dividendos .....	24



INVITACIÓN PARA CONSULTAR AL RECAS .....24

LIGA A CITA DE PRECEPTOS LEGALES.....24

CONSENTIMIENTO PARA LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL.....25

FOLLETO DE LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS  
Y BENEFICIARIOS (OPERACIÓN DE DAÑOS) .....26

## SECCIÓN PRIMERA DISPOSICIONES PARTICULARES

### CLÁUSULA PRIMERA. DISPOSICIONES PARTICULARES

#### **Importante:**

Este seguro está compuesto por diversas coberturas, por lo que las únicas coberturas que serán aplicables y estarán amparadas, son las que expresamente aparezcan como contratadas en la Carátula de la Póliza y/o Certificado Individual.

**Para efectos de claridad, usted podrá recibir: El paquete completo de coberturas, no obstante que únicamente haya contratado algunas, en cuyo caso, deberá tener en cuenta que solo estarán cubiertas y serán aplicables las expresamente nombradas en la Carátula de Póliza y/o Certificado Individual; o**

**Únicamente las coberturas que haya contratado, de acuerdo con lo establecido en la Carátula de Póliza, por lo que debe tener en cuenta que las coberturas recibidas no necesariamente seguirán un orden de numeración consecutivo.**

### CLÁUSULA SEGUNDA. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Contrato de Seguro, los siguientes términos tienen el significado que se les atribuye a continuación, pudiendo ser utilizados en plural o singular indistintamente:

**Avería Mecánica o Eléctrica:** Se entiende por avería mecánica o eléctrica la inutilidad operativa total o parcial, debido a partes o componentes que hayan sido manufacturados o suministrados por el fabricante que representen defectos de material o mano de obra bajo condiciones normales de uso o servicio, garantizado para funcionar conforme a las especificaciones del fabricante.

**Asegurado:** Significa el Tarjetahabiente y su Familia. Son los Tarjetahabientes del Contratante ya sean de Tarjeta American Express Personal y/o Tarjeta American Express Corporativa que sean elegibles para recibir los beneficios de este seguro, de conformidad con las políticas internas del Contratante y que estén de acuerdo en la contratación del seguro.

La descripción de los clientes o Tarjetahabientes que son elegibles para este seguro según las políticas del Contratante, son los que se detallan en la Carátula de Póliza.

**Bienes redimidos:** Son los que se compran con puntos del programa de lealtad.

**Certificado Individual:** Significa el documento mediante el cual la Compañía hace constar el aseguramiento de cada Asegurado.

**Compañía:** Significa Chubb Seguros México, S.A.

**Contrato de Seguro:** Significa estas disposiciones particulares, así como las disposiciones generales, la Carátula de la Póliza, los Certificados Individuales, beneficios y cláusulas adicionales, así como cualquier endoso que se llegase a agregar, el cual deberá estar previamente registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, mismos que constituyen prueba plena del Contrato de Seguro celebrado entre la Compañía y el Contratante.

**Contratante:** Significa American Express Company (México) S.A. de C.V. quien ha celebrado con la Compañía el Contrato de Seguro y que aparece identificado en la Carátula de Póliza con tal carácter. El Contratante está obligado al pago de las primas (salvo que se establezca lo contrario en la Carátula de Póliza y/o en los Certificados Individuales), a proporcionar a la Compañía la información necesaria y suficiente de los Asegurados y a generar los reportes y mecanismos requeridos para la adecuada operación del Contrato de Seguro.

**Culpa Grave:** Cuando estando en posibilidades de realizar los actos mínimos y elementales a efectos de evitar cualquier daño, se actúa con omisión o no se emplea el debido cuidado con los bienes asegurados.



**Dolo:** Es cualquier sugestión o artificio que se emplee para inducir a error o mantener en él a alguno de los Contratantes.

**Equipaje:** Significa los objetos de uso personal que transporta el Asegurado para hacer uso de ellos durante su Viaje, tales como ropa, calzado, artículos de belleza y aseo, artículos de entretenimiento, artículos deportivos, medicamentos, libros, así como cualquier otro objeto destinado al uso netamente personal del Asegurado, siempre que puedan ser transportados regularmente conforme a las políticas de los operadores de Transporte Público y de las autoridades migratorias correspondientes, sin requerir de un permiso o de un procedimiento especial para su transportación. También se considera Equipaje los objetos destinados a transportar los artículos de uso personal del Asegurado, tales como, maletas, baúles, mochilas y porta trajes, entre otros.

**Evento:** Hecho o serie de hechos ocurridos durante el año, siempre y cuando la Póliza se encuentre vigente, y que hayan originado el derecho a alguna reclamación para el pago de una indemnización. Constituye un solo y mismo evento, el hecho o serie de siniestros ocurridos durante el periodo de cobertura que tienen una misma y única causa.

**Extravío:** El hecho por el cual el Titular del riesgo pierde la posesión y custodia de su documento de identidad y/o Tarjeta y/o cheque, después de haber efectuado, sin éxito, todas las gestiones o acciones razonables y necesarias para encontrarla(s).

**Familia:** Significa el cónyuge y los hijos entre los 12 (doce) y 23 (veintitrés) años del Tarjetahabiente, siempre que estos últimos dependan económicamente del Tarjetahabiente. Para efectos de este seguro se entenderá que la Familia del Tarjetahabiente se encuentra asegurada siempre que los boletos del Transporte Público de los miembros de la Familia hayan sido pagados con la Tarjeta American Express del Tarjetahabiente.

**Gastos de Cancelación:** Significa la porción razonable de los costos prepagados, no reembolsables y no

utilizados de transporte público, alojamiento, boletos de entretenimiento, capacitación o conferencia; **no incluye la tarifa de cancelación del agente de viaje.** En caso de que se hayan utilizado puntos de viajero frecuente o puntos de beneficios similares de The Centurion Card® de American Express y la pérdida de dichos puntos no se puede recuperar desde ninguna otra fuente, se considerará el monto del costo minorista al momento de la reservación.

**Lucro Cesante:** Son todas las ganancias que una persona ha dejado de percibir en consecuencia del daño.

**Mala Fe:** Es la disimulación del error del Asegurado, una vez conocido.

**Pasajero:** Para efectos de este seguro se considerará que el Asegurado es Pasajero cuando los boletos del Transporte Público sean pagados con una Tarjeta American Express Personal o con una Tarjeta American Express Corporativa. Adicionalmente y dependiendo del tipo de tarjeta, el Asegurado se considerará cubierto bajo los siguientes parámetros:

- 1. Para las Tarjetas American Express Personales:** desde el momento en el que el Asegurado se registra o hace "check-in" y/o registra o documenta su equipaje en la compañía comercial de autobuses, ferrocarriles o trenes, cruceros o aerolínea y se encuentra esperando abordar el Transporte Público, en los espacios destinados para ello, hasta el momento en el que el Asegurado llegue a su destino y haya descendido del mismo. **Este seguro no cubre el trayecto del Asegurado hacia el lugar destinado para abordar el Transporte Público. Una vez que el Asegurado haya descendido en el lugar destinado para el desembarco o el descenso de pasajeros, cesará la cobertura de este seguro.**
- 2. Para las Tarjetas American Express Corporativas:** desde el momento en el que el Asegurado deja su domicilio o su lugar de trabajo, para dirigirse directamente y sin escalas, hacia el lugar destinado para abordar el Transporte Público, incluyendo el ascenso y descenso del Transporte Público, escalas

durante el viaje, así como el propio trayecto, hasta el momento en el que el Asegurado, a su regreso, abandona el aeropuerto o estación o puerto, para regresar a su domicilio o punto de partida.

**La cobertura no será aplicable si el Asegurado realiza una escala entre su domicilio y/o lugar de trabajo y el lugar destinado para abordar el Transporte Público. Una vez que el Asegurado, a su regreso, abandone el aeropuerto, estación o puerto, cesará la cobertura de este seguro.**

**Naviera:** Aquella empresa que cuenta con el permiso para el transporte de pasajeros y turismo náutico y que estén debidamente constituidas y que expidan boleto a los pasajeros con su nombre.

**Residencia Permanente:** Significa el lugar geográfico dentro de los Estados Unidos Mexicanos, donde el Asegurado reside de manera indefinida y desarrolla de forma habitual sus actividades familiares, sociales, laborales, económicas, entre otras.

**Robo:** Delito que se da cuando una persona se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

**Robo con Violencia:** Se entenderá como aquel Robo cometido en contra del Titular del Riesgo, que se haya dado con violencia física y/o moral, mismas que se distinguen de la siguiente manera:

- **Se entiende por violencia física en el Robo:** La fuerza material que para cometerlo se hace a una persona.
- **Hay violencia moral en el Robo:** cuando el ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.

**Suma Asegurada:** Significa la responsabilidad máxima que tendrá la Compañía respecto al beneficio adquirido por el Contratante para cada una de las coberturas indicadas en este Contrato de Seguro.

**Tarjeta:** A la tarjeta emitida por American Express y que se encuentre amparada bajo este contrato.

**Tarjeta American Express Personal:** Significa alguna de las tarjetas American Express emitidas en los Estados Unidos Mexicanos y que American Express selecciona para recibir los beneficios de esta Póliza de seguro. Las Tarjetas American Express elegibles para recibir los beneficios de este Contrato de Seguro son las que se especifican en la Carátula de la Póliza y/o en los Certificados Individuales.

**Tarjeta American Express Corporativa:** Significa alguna de las Tarjetas American Express emitidas en los Estados Unidos Mexicanos a favor de personas físicas en su calidad de empleados de una entidad o Compañía con la cual American Express ha celebrado un contrato de adhesión que regula el uso de La Tarjeta Empresarial (Internacional) American Express, La Tarjeta American Express Small Business y La Tarjeta Empresarial Corporate Purchasing Card American Express. Las Tarjetas American Express Corporativas elegibles para recibir los beneficios de este Contrato de Seguro son las que se especifican en la Carátula de la Póliza y/o en los Certificados Individuales.

**Tarjetahabiente:** Significa las personas titulares y/o adicionales de una Tarjeta American Express Personal y/o una Tarjeta American Express Corporativa, elegidas por el Contratante, según sus políticas internas, para contar con cobertura en términos de este Contrato de Seguro y que hayan utilizado como medio de pago las Tarjetas American Express Personales y/o Tarjetas American Express Corporativas, para adquirir los boletos del Transporte Público que utilizarán durante el Viaje.

**Titular del Riesgo:** Significa la persona que aparece designada con tal carácter en el Certificado Individual correspondiente y que tiene celebrado un contrato con el Contratante y que, en virtud de dicho contrato, cuenta con el derecho a solicitar Tarjetas como el titular.

**Transporte Público:** Significa el transporte colectivo de pasajeros, sujeto a horarios y rutas preestablecidas, así como a la expedición de un boleto y que requiere de concesión o autorización por parte del Gobierno del país



y/o de la ciudad y/o de la entidad en donde opera. Para efectos de este seguro únicamente se considerarán como Transportes Públicos (i) los autobuses destinados a transportar a las personas de una ciudad a otra, por lo que **los autobuses con rutas dentro de una misma ciudad o zona conurbada se encuentran excluidos;** (ii) aerolíneas comerciales; (iii) compañías navieras de transporte de pasajeros a mar abierto (cruceros); y (iv) ferrocarriles o trenes destinados a transportar a las personas de una ciudad a otra, por lo que **los ferrocarriles o trenes con rutas dentro de una misma ciudad o zona conurbada, se encuentran excluidos. Cualquier tipo de Transporte Público no expresamente nombrado en esta definición, no se encuentra cubierto por este seguro.**

**Viaje:** Se considera que una persona se encuentra de Viaje, cuando está a más de 100 kilómetros del centro de su población de Residencia Permanente, al ocurrir una eventualidad cubierta por este contrato **y hasta por un periodo máximo de 60 días naturales consecutivos, después de los cuales la cobertura de este contrato quedará sin efecto.**

## CLÁUSULA TERCERA. COBERTURAS

### 3.1 Demora de Vuelo

#### Alcance

Esta cobertura es aplicable al Titular de la Tarjeta y a los Titulares de tarjetas adicionales. El cónyuge del Titular y sus hijos menores de 23 años económicamente dependientes solo estarán cubiertos si viajan con él y la Tarjeta se utiliza para pagar los boletos de avión.

#### Riesgo Cubierto

La Compañía reembolsará al Tarjetahabiente, hasta el monto de la Suma Asegurada establecida para esta cobertura en la Carátula de Póliza y/o Certificado Individual, los gastos por hotel y alimentos incurridos por el Tarjetahabiente Titular de la Tarjeta y a los Titulares de Tarjetas Adicionales, el cónyuge del Titular y sus hijos menores de 23 años como consecuencia de que el vuelo, sufra una demora de al menos 4 (cuatro) horas en

el itinerario u horario de salida inicialmente determinado por el operador. Dicha demora solo será cubierta si es a consecuencia de alguna de las siguientes causas: falla o defecto técnico del avión, avería mecánica del avión o condiciones adversas en el clima. Es indispensable que el boleto de avión haya sido pagado con la Tarjeta; en caso de haberse adquirido el boleto con Puntos del programa Membership Rewards with PAYBACK® o mediante Puntos Premier del Programa Club Premier de las Tarjetas American Express® Aeroméxico, los impuestos debieron haberse liquidado con la Tarjeta. Los Tarjetahabientes deberán obtener confirmación donde se corrobore la cantidad de horas de retraso y la razón del retraso. El cargo por los servicios de hoteles y alimentos deberá ser liquidado con La Tarjeta.

**Para la cobertura Demora de Vuelo no se ampara en caso de que ocurra a causa de:**

- 1. Huelgas.**
- 2. Medidas de protesta laboral o retraso del control de tráfico aéreo que estuviese en curso o se hubiere anunciado públicamente a la fecha en que el Tarjetahabiente realizó la reserva.**
- 3. Los gastos que se hayan realizado posterior a la fecha de inicio del Viaje.**
- 4. Cualquier gasto incurrido después de que el Asegurado haya vuelto al lugar de Residencia Permanente.**

### 3.2 Cambio de Boleto de Avión

#### Alcance

Esta cobertura es aplicable para el Titular de la Tarjeta y Titulares de Tarjetas Adicionales. El cónyuge del Titular y sus hijos menores de 23 años económicamente dependientes solo estarán cubiertos si viajan con él y la Tarjeta se utiliza para pagar los boletos de avión.

#### Riesgo Cubierto

La Compañía indemnizará al Tarjetahabiente Titular, hasta el monto de la Suma Asegurada establecida para esta cobertura en la Carátula de Póliza y/o certificado individual, el monto derivado por cambio de fecha y/o ruta del boleto de avión, debido a alguna de las causas de fuerza mayor siguientes: fallecimiento,



lesión corporal o enfermedad, que le haya ocurrido al Tarjetahabiente Titular, familiares en primer grado como padre, madre, cónyuge, hijos, Tarjetahabiente Adicional o cualquier persona que esté viajando con el Tarjetahabiente como acompañante, siempre y cuando el boleto del acompañante haya sido liquidado con la Tarjeta del Titular. Es indispensable que el boleto de avión del Tarjetahabiente y el Tarjetahabiente Adicional, en su caso, haya sido pagado con la Tarjeta; en caso de haberse adquirido el boleto con Puntos del programa Membership Rewards with PAYBACK® o mediante Puntos Premier del Programa Club Premier de las Tarjetas American Express® Aeroméxico, los impuestos debieron haberse liquidado con la Tarjeta del Titular.

**Para la cobertura de Cambio de Boleto de Avión, no será aplicable si:**

- 1. Si el Tarjetahabiente declinó la alternativa de viaje o transportación ofrecida por la aerolínea, para llegar a su destino sin costo alguno para el Tarjetahabiente.**
- 2. Si el Asegurado compró un boleto o ticket distinto a la alternativa ofrecida por la aerolínea.**
- 3. Si el Asegurado no abordó o perdió el vuelo por causas imputables a él.**

**3.3 Pérdida y Demora de Equipaje**

**Alcance**

Esta cobertura es aplicable al Titular de la tarjeta y a los Titulares de tarjetas adicionales. El cónyuge del Titular y sus hijos menores de 23 años económicamente dependientes solo estarán cubiertos si viajan con él y la Tarjeta se utiliza para pagar los boletos de avión.

**Riesgo Cubierto**

La Compañía reembolsará, hasta el monto de la Suma Asegurada establecida para esta cobertura en la Carátula de Póliza y/o Certificado Individual, por gastos realizados para sustituir el equipaje extraviado y/o demorado (una o varias maletas), en viajes cuyos boletos de avión hayan sido adquiridos en su totalidad mediante la Tarjeta, Puntos del Programa Membership Rewards with PAYBACK® o mediante Puntos Premier del Programa Club Premier de las Tarjetas American

Express® Aeroméxico (cuyos impuestos se hayan cubierto en su totalidad con la Tarjeta) siempre que: La(s) maleta(s) se encuentre(n) bajo la custodia de la línea aérea durante un viaje.

Para el caso de The Centurion Card® de American Express, también están incluidas las Navieras.

Se trate de demora, entendiéndose por demora el extravío temporal del equipaje que el Tarjetahabiente haya documentado en la línea aérea o Naviera, en su caso, durante el Viaje de salida y no haya sido devuelto al Tarjetahabiente dentro de las 4 (cuatro) horas posteriores a su arribo. El reembolso en este caso es sobre los gastos realizados para la reposición de artículos de primera necesidad como vestimenta, medicación y artículos de tocador adquiridos exclusivamente mediante La Tarjeta American Express® siempre y cuando las compras hayan sido realizadas antes de la entrega del equipaje por la línea aérea o Naviera.

Se trate de Pérdida, entendiéndose por pérdida el extravío del equipaje que el Tarjetahabiente haya documentado en la línea aérea o Naviera, en su caso, durante el Viaje (ya sea de salida o de regreso) y haya sido declarado formalmente como perdido y no sea recuperado por la línea aérea o Naviera en los 45 días naturales posteriores al evento, entendiéndose como evento la fecha declarada en el reporte de la aerolínea o Naviera. La Compañía pagará como máximo el monto de la Suma Asegurada que corresponda según el tipo de Tarjeta con la que se adquirió el Viaje.

Si la demora se convierte en Pérdida de Equipaje, entonces la Compañía pagará hasta el monto de la suma asegurada, adicional a lo pagado por la cobertura de Demora de Equipaje.

**Límites de Indemnización**

En caso de producirse un Evento cubierto, de acuerdo con lo definido en esta cobertura; en el caso de demora de equipaje la Compañía reembolsará como máximo hasta el monto de la Suma Asegurada que corresponda, sin importar la Tarjeta American Express® con la que adquiera los artículos de primera necesidad. Para este caso el reembolso se aplicará a la cuenta bancaria del



Tarjetahabiente Titular al tipo de cambio del día en que se apruebe y se realice el reembolso.

Esta cobertura aplica para el equipaje perdido o demorado por la aerolínea. Solo en el caso de The Centurion Card® de American Express incluye a las compañías Navieras.

Para hacer válida esta cobertura, el Asegurado deberá acudir al mostrador de la línea aérea en el aeropuerto, o a la compañía Naviera, en el puerto correspondiente y solicitar el parte de irregularidad por retraso o extravío del equipaje.

Cualquier indemnización pagada por la línea aérea o compañía Naviera por esta cobertura será deducida del monto de la Suma Asegurada correspondiente a la cobertura por Demora o pérdida de Equipaje.

**Para efectos de esta cobertura, no será considerado como pérdida de Equipaje la confiscación o retención del Equipaje por orden de una autoridad competente, sea cual fuere su causa.**

**Esta cobertura está limitada a un máximo de tres (3) artículos por tarjeta cada trescientos sesenta y cinco (365) días a partir de la fecha del primer evento.**

**Para la cobertura de Pérdida y Demora de Equipaje, no se amparará cuando se trate de:**

- 1. Daños de cualquier tipo al equipaje.**
- 2. Pérdidas o robo de artículos dentro del equipaje.**
- 3. Reclamaciones que surjan del daño provocado por el derrame de polvo o líquidos que se transporten dentro de los efectos personales o equipaje.**
- 4. Reclamaciones que surjan del robo o daño de equipaje embarcado como flete o conforme a un reconocimiento de embarque.**
- 5. Animales, plantas y bienes consumibles o perecederos (incluyendo, pero no**

**limitado a alimentos, bebidas alcohólicas y combustibles).**

- 6. En caso de demora o pérdida, cualquier bien adquirido de primera necesidad por un medio diferente a la Tarjeta American Express.**

### **3.4 Cancelación e Interrupción de Viaje**

#### **Alcance**

Esta cobertura es aplicable al Titular de la Tarjeta y a los Titulares de Tarjetas Adicionales. El cónyuge del Titular y sus hijos menores de 23 años económicamente dependientes solo estarán cubiertos si viajan con él y la Tarjeta se utiliza para pagar los boletos de avión.

#### **Riesgo Cubierto**

La Compañía indemnizará al Asegurado, hasta el monto de la Suma Asegurada establecida para esta cobertura en la Carátula de Póliza y/o Certificado Individual, los gastos de viaje incurridos por el Tarjetahabiente, si sucede alguna de las causas de fuerza mayor siguientes y por tal motivo debiese cancelar o interrumpir su viaje: fallecimiento, lesión corporal o enfermedad, que le haya ocurrido al Asegurado, familiares en primer grado como padre, madre, cónyuge e hijos, cualquier persona que esté viajando con el Asegurado como acompañante, siempre y cuando el boleto del acompañante haya sido liquidado con la Tarjeta. Es indispensable que el boleto de avión haya sido pagado con la Tarjeta; en caso de haberse adquirido el boleto con Puntos del programa "Membership Rewards with PAYBACK®" o Puntos Premier del Programa Club Premier de Las Tarjetas American Express® Aeroméxico los impuestos debieron haberse liquidado con la Tarjeta.

**Esta cobertura sólo se aplica durante un viaje y hasta tres eventos cada trescientos sesenta y cinco (365) días a partir de la fecha del primer evento.**

**Para la cobertura de cancelación e interrupción de viaje no queda cubierto lo siguiente:**

- 1. La cancelación o interrupción de viaje que resulte de cualquier hospitalización**

**programada, tratamiento médico o quirúrgico programado con anticipación al viaje.**

## **2. Los gastos que se hayan realizado posterior a la fecha de inicio del viaje.**

### **3.5 Garantía Plus**

#### **Alcance**

Esta cobertura únicamente es aplicable para el Titular y Tarjetahabientes Adicionales.

#### **Cobertura**

Mediante esta cobertura la Compañía indemnizará los daños materiales sufridos como consecuencia de un riesgo cubierto que afecte a los bienes asegurados, siempre y cuando hayan sido adquiridos y liquidados completamente con la Tarjeta, incluyendo los redimidos con Membership Rewards with PAYBACK® o Puntos Premier del Programa Club Premier de las Tarjetas American Express® Aeroméxico

Esta cobertura iniciará a partir del día siguiente del vencimiento de la garantía original (**no aplica sobre garantías extendidas**), extendiendo dicha garantía hasta por el mismo plazo de ésta, hasta por un máximo de 12 (doce) meses.

#### **Riesgo Cubierto**

Los riesgos que cubre este beneficio son la indemnización de artículos descompuestos adquiridos mediante la Tarjeta siempre que:

- El daño se produzca una vez vencida la garantía original del fabricante o importador y dentro del periodo de cobertura, el cual comenzará al día siguiente de la expiración de aquella y se extenderá por idéntico plazo al de dicha garantía original, no pudiendo ser menor a 3 (tres) meses ni mayor a 12 (doce) meses.
- El monto de la compra haya sido pagado en su totalidad con la Tarjeta y que el producto adquirido cuente con una garantía de fabricación otorgada por el fabricante/distribuidor no menor a 3 (tres) meses ni mayor a 24 (veinticuatro) meses.

- El daño sufrido por el producto se encuentre comprendido dentro de la garantía original otorgada por el fabricante y/o el distribuidor y/o el vendedor.

En caso de producirse un riesgo o daño cubierto, de acuerdo con lo definido en el punto anterior, la Compañía indemnizará, bajo los siguientes valores:

Si la compostura del artículo es menor al 60% de su valor, se indemnizará el costo de la reparación, la cual incluye la mano de obra y las piezas que se tengan que cambiar.

Si es igual o mayor al 60% de su valor, se devolverá el total del valor del artículo, la indemnización se efectuará a la cuenta bancaria del Tarjetahabiente Titular, de acuerdo con lo estipulado en el apartado **Procedimiento en caso de siniestro**, en el apartado **Formas de Indemnización. No se cubrirán los costos generados por la expedición de presupuestos de reparación, por los impuestos generados ni por el envío de artículos y/o documentos.**

En caso de reparación, la garantía aplica una sola vez por artículo y se alinea completamente a la garantía otorgada por el fabricante del producto.

**Esta cobertura se encuentra limitada a la cantidad de artículos especificado en la Carátula de Póliza por cada trescientos sesenta y cinco (365) días a partir de la fecha del primer evento.**

**En ningún caso, la indemnización que proceda incluirá el monto de impuesto alguno que haya pagado el Asegurado con motivo de la adquisición del bien asegurado.**

La indemnización se verá reflejada directamente a la cuenta bancaria del Tarjetahabiente Titular en Moneda Nacional.



### Para la cobertura de Garantía Plus

Esta cobertura no ampara los siguientes bienes:

- Animales, plantas y bienes consumibles o perecederos (incluyendo, pero no limitado a alimentos, medicamentos, bebidas alcohólicas, cosméticos y combustibles).
- Colecciones, estampillas, moneda (papel o metálica), oro, plata y otros metales preciosos, perlas y piedras preciosas no engarzadas, manuscritos, documentos, papeles de comercio, títulos, acciones, cheques de viajero, bonos.
- Certificados con valor monetario.
- Boletos de avión.
- Boletos de espectáculos.
- Artículos prestados o rentados.
- Teléfonos móviles en plan de renta.
- Baterías recargables.
- Vehículos motorizados, automotores, motocicletas, scooters, aeronaves, barcos, veleros y cualquier otro vehículo motorizado o acuático. Se cubren los accesorios del vehículo siempre y cuando cuenten con una garantía independiente escrita en formato original del fabricante o distribuidor.
- Inmuebles.
- Servicios de cualquier índole.
- Daños generados por servicios de cualquier índole, incluyendo, pero no limitando a la ejecución de tareas de mantenimiento, reparación o instalación de productos, insumo, propiedad o asesoramiento profesional de cualquier clase.
- Artículos que tengan una garantía de compra menor de 3 (tres) meses o mayor a 24 (veinticuatro) meses.
- Cargos de envío, almacenamiento, transporte, estampillado de entrega o entrega pautada, declarado o no declarado como cubierto en la garantía del fabricante.

- Defectos de fábrica que pudieran considerarse masivos, provocando el retiro del producto del mercado por el fabricante/distribuidor.
- Artículos usados, reconstruidos, remanufacturados, antiguos, reciclados o comprados de segunda mano, aunque cuenten con garantía escrita del vendedor.

En el caso de equipos de computación, no están cubiertos:

- Cualquier daño (completo o incompleto) de cintas de grabación o cualquier otro medio magnético, incluido cualquier programa, datos, o información de configuración que pudieran estar almacenados en cualquiera de los dispositivos tales como discos rígidos, CD ROM, discos flexibles, cintas y cintas de respaldo (copia de seguridad), como resultado del mal funcionamiento de una de las partes.
- El Lucro Cesante que pudiera acontecer por la demora en la reparación del producto.
- La pérdida de datos o restauración de programas.
- Ningún tipo de programas, software operativo o cualquier tipo de software.
- Aquellas terceras partes que hayan sido instaladas por el cliente en forma directa o a través de un tercero, por ejemplo: discos duros, tarjetas de cualquier tipo, equipamiento periférico o cualquier otro tipo de aditamento incluyendo programas que han sido instalados posteriormente a la compra original del equipo.
- Será responsabilidad del Tarjetahabiente realizar los correspondientes respaldos (copia de seguridad) previos al inicio de la reparación.

### 3.6 Compras Protegidas

#### Alcance

Esta cobertura únicamente es aplicable para el Titular y Tarjetahabientes Adicionales.

#### Riesgos asegurados

Esta cobertura ampara los siguientes dos riesgos al Titular del Riesgo, y conforme a los siguientes términos:

#### A. Robo con violencia de Artículos y/o Productos Adquiridos con la tarjeta

La Aseguradora indemnizará al Titular del Riesgo la pérdida correspondiente al monto de cualquier producto previamente comprado con la Tarjeta al valor indicado en el ticket de compra o factura, cuando dicha pérdida sea causada por Robo con violencia y haya sido denunciado a la autoridad competente dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes.

#### B. Daño de Artículos y/o Productos Adquiridos con la Tarjetas por Incendio y/o Explosión

La Aseguradora indemnizará al Titular del Riesgo al valor real en el momento del siniestro de los productos previamente adquiridos con la Tarjeta siempre que hayan sufrido un daño por incendio y/o explosión y solo si se cumplen con los requisitos señalados más adelante.

Para efectos de los dos riesgos señalados anteriormente, los bienes serán cubiertos si se cumple con lo siguiente:

1. El riesgo por indemnizar ocurra dentro del periodo en días establecido en la Carátula de Póliza y/o certificado individual siguientes al momento de la compra.
2. Siempre que el siniestro ocurra dentro de la vigencia de la Póliza.
3. Los bienes hayan sido adquiridos y/o liquidados por el Titular del Riesgo mediante La Tarjeta o mediante puntos del programa Membership Rewards with PAYBACK® o Puntos Premier del Programa Club Premier de las Tarjetas American Express® Aeroméxico.

Para efectos de esta cobertura, se tomará como fecha efectiva de compra o adquisición del bien la que figure en el ticket o factura de compra y/o en el recibo que se adjunta al artículo canjeado a través del programa del Contratante.

Si después de sufrir un daño los bienes asegurados se reparan por el Titular del Riesgo o por un tercero en forma provisional y continúan funcionando, **la Compañía no será responsable en caso alguno por cualquier daño que éstos sufran posteriormente hasta en tanto la reparación se haga en forma definitiva, excepto si la Compañía da instrucciones por escrito para tal efecto.** Si de cualquier reparación definitiva de los bienes hecha por el Titular del Riesgo deriva una agravación esencial del riesgo, será aplicable lo dispuesto en la cláusula "Agravación del Riesgo" del producto de seguro.

#### Montos Cubiertos por la Cobertura

La Suma Asegurada para la cobertura de compras protegidas, para la indemnización de los artículos, el número de Eventos amparados para esta cobertura se encuentran especificados en la Carátula de la Póliza y/o en los Certificados Individuales.

Cuando alguno de los bienes a los que el Titular del Riesgo quisiera aplicar la cobertura sea en juego (que el Bien se componga de dos o más piezas), indemnizará únicamente la pieza de manera individual dentro del juego.

#### Artículos Protegidos

Esta cobertura otorga protección bajo los riesgos amparados exclusivamente a los siguientes artículos que hayan sido adquiridos con la Tarjeta para uso personal y cuyo costo haya sido mayor o igual a \$50 USD o su equivalente en moneda nacional.

Los Artículos únicamente cubiertos son los siguientes:

- Electrónica.
- Línea blanca.
- Equipo de cómputo.
- Herramientas mecánicas.
- Muebles y enseres domésticos.



- Instrumentos musicales.
- Alfombras, cortinas y tapices.
- Cámaras fotográficas, de cine y de video.
- Artículos deportivos no motorizados.
- Juguetes y artículos de esparcimiento.
- Lladró, mármoles.
- Pinturas, antigüedades y obras de arte de cualquier tipo.
- Joyas, alhajas y relojes.

Se cubrirán objetos de procedencia extranjera siempre y cuando el Tarjetahabiente presente el ticket de compra o/y vóucher del objeto comprado o estado de cuenta de la Tarjeta con el fin de comprobar el cargo realizado con la Tarjeta. Y además la reclamación se realice dentro del territorio de la República Mexicana.

#### **Exclusiones para el riesgo de robo con violencia de artículos y/o productos adquiridos con la tarjeta:**

1. **Extravío de los bienes.**
2. **Hechos ocurridos y/o conocidos antes de la entrada en vigor del contrato de seguro.**
3. **Pérdidas que sean a consecuencia del delito de abuso de confianza según la definición en la legislación penal.**
4. **Dolo, culpa grave o mala fe del Titular del Riesgo.**
5. **Robos con violencia ocurridos durante alguna guerra, rebelión, manifestación, motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla, terrorismo o huelga.**
6. **Cualquier bien diferente a los señalados en la cobertura.**
7. **Robo con violencia no denunciado a la autoridad competente desde su acontecimiento/descubrimiento y del que no se ha obtenido la denuncia por escrito debidamente ratificada, sellada y firmada.**

#### **Exclusiones para el riesgo de daño de artículos y/o productos adquiridos con las tarjetas por incendio y/o explosión:**

1. **Defectos o daños cubiertos por la garantía del fabricante.**
2. **Daños causados por el desgaste natural, depreciación, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien.**
3. **El uso del bien en contravención a las instrucciones del fabricante.**
4. **Daños que se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo ralladuras en superficies pintadas, pulidas o esmaltadas.**
5. **Daños a los Artículos que hayan sido causados por los Tarjetahabientes de forma intencional.**
6. **Actos basados en acciones ilegales, fraude o abuso de o con respecto a los bienes.**
7. **En caso de que ocurra alguna guerra, rebelión, manifestación y que, derivado de los hechos anteriores, los bienes se hayan dañado, no se cubrirá sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla, terrorismo o huelga.**
8. **No serán cubiertas las quemaduras accidentales de cigarrillos o fósforos, así como por el derramamiento de sustancias líquidas que ocasionen corrosión, perforación, oxidación y decoloración a menos que sea consecuencia de un riesgo cubierto.**
9. **Daño de los bienes mientras se encuentren en tránsito o por mensajería, desde el establecimiento donde fueron adquiridos hasta que sean entregados al titular del riesgo en su domicilio final.**
10. **Sucesos ocasionados por fenómenos naturales, incluyendo rayo, huracán, terremotos, erupción volcánica, inundaciones, etc.**

11. Daños causados por inundación ocasionada por derrames involuntarios en el sistema de abastecimiento de aguas, desbordamiento de ríos, presas, lagunas y otra fuente pluvial natural artificial, así como la acción del mar por mareas altas en el domicilio del Tarjetahabiente.
12. Cuando el siniestro recaiga en algún bien diferente a los señalados en la cobertura.

#### Riesgos Excluidos para las coberturas de Compras Protegidas

Estas coberturas no amparan:

- Cualquier excepción que pudiera encontrarse en la garantía del fabricante.
- Defectos o daños cubiertos por la garantía del fabricante.
- Su uso indebido, abusivo o de deficiencias, sobretensiones, descargas o interrupciones del circuito de alimentación eléctrica o rayos, deficiencias en la instalación eléctrica, línea telefónica o presión de gas del domicilio del usuario o conexiones indebidas.
- Deterioro por depreciación y/o desgaste causado por el natural y normal uso o funcionamiento del aparato y/o equipo, siempre que dicha depreciación o desgaste no impida su funcionamiento u operación.
- El desgaste o daños a las superficies expuestas, tales como pinturas de los gabinetes, así como golpes, roturas o ralladuras causadas por el transporte.
- El uso de piezas, válvulas, tubos de rayos catódicos, pilas, baterías y cualquier otro repuesto, contrariando a las instrucciones del fabricante.
- Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, colocadas en forma externa al equipo, excepto cuando ellas hayan sido provistas por el fabricante del equipo junto con éste.
- El arreglo, reparación o desarme de la instalación o cualquier parte de la misma por un técnico no autorizado por el fabricante en el periodo de la garantía, ni por el Tarjetahabiente durante los límites de indemnización.
- Daños a consecuencia de terremoto, maremoto, meteorito, tornado, huracán, ciclón, granizo e inundación.
- Daños a consecuencia de transmutaciones nucleares.
- Daños a consecuencia de hechos de guerra civil o internacional, por motín o tumulto popular.
- Daños a consecuencia de hechos de guerrilla, terrorismo, rebelión o huelga.
- Daños a consecuencia de secuestro, confiscación, incautación o decomiso u otras decisiones, legítimas o no de la autoridad, salvo que la medida se deba al estado de los bienes a raíz de un riesgo cubierto.
- Averías mecánicas o eléctricas que se produzcan por no haber realizado el mantenimiento especificado por el fabricante.
- Averías mecánicas o eléctricas preexistentes al inicio de vigencia de la cobertura. Tales averías deberán ser reparadas o corregidas obligatoriamente antes de la entrada en vigor de esta Póliza.

#### CLÁUSULA CUARTA. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

##### A. Aviso

Cualquier evento que pueda ser motivo de indemnización conforme a este Contrato de Seguro, deberá ser notificado a la Compañía tan pronto como se tenga conocimiento de éste y a más tardar dentro de los 5 (cinco) días siguientes a su realización. El retraso para dar aviso no traerá como consecuencia lo establecido



en el artículo 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, si se prueba que tal retraso se debió a causa de fuerza mayor o caso fortuito y que se avisó a la Compañía tan pronto como cesó uno u otro.

## B. Pruebas

El Asegurado presentará a la Compañía, además de las formas de declaración del siniestro que ésta les proporcione, todas las pruebas relacionadas con las pérdidas sufridas, incluyendo el origen de éstas.

La Compañía tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente y a su costa, de comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación.

**La obstaculización por parte del reclamante o del Asegurado para que se lleve a cabo esa comprobación o la realización de actos u omisiones con la finalidad de proporcionar información incompleta y/o incorrecta para hacer caer en un error a la Compañía, liberará a ésta de cualquier obligación.**

## C. Documentos para la Comprobación del Siniestro

Para la comprobación del siniestro es necesario que se presenten a la Compañía los documentos que se enlistan a continuación.

### 1. Demora de Vuelo

- a) Documento de la aerolínea o naviera en donde se acredite las causas que originaron la demora del vuelo y duración de la misma.
- b) Comprobantes de gastos a nombre del Asegurado, originados por concepto de comida, alojamiento y transporte derivados de la demora del vuelo.
- c) Recibo de compra de boletos adquiridos e itinerario de vuelo.
- d) Detalle de transacciones bancarias donde se visualice la compra de los boletos adquiridos.
- e) En caso de que el afectado sea algún familiar directo, documento que acredite el parentesco.

### 2. Cambio de Boleto de Avión

- a) Informe médico, este debe contener el diagnóstico, fecha de inicio del padecimiento, tratamiento

y recomendaciones médicas al Asegurado, acompañante o familiar directo.

- b) Comprobante de cargos no reembolsados, documento emitido por los prestadores de los servicios donde se desglose el concepto y el monto de la penalización.
- c) Documento con el cual se acredite el parentesco, cuando se trate de cancelación de viaje por fallecimiento u hospitalización de un familiar directo.
- d) En caso de que el afectado sea algún familiar directo, deberán enviar el documento que acredite el parentesco.

### 3. Cancelación e Interrupción de Viaje

- a) Informe médico, éste debe contener el diagnóstico, fecha de inicio del padecimiento, tratamiento y recomendaciones médicas al asegurado, acompañante o familiar directo.
- b) Comprobante de cargos no reembolsados, documento emitido por los prestadores de los servicios donde se desglose el concepto y el monto de la penalización.
- c) Documento con el cual se acredite el parentesco, cuando se trate de cancelación de viaje por fallecimiento u hospitalización de un familiar directo.
- d) Recibo de compra de boletos adquiridos e itinerario de vuelo.
- e) Detalle de transacciones bancarias donde se visualice la compra de los boletos adquiridos.
- f) En caso de que el afectado sea algún familiar directo, deberán enviar el documento que acredite la relación.

### 4. Pérdida y Demora de Equipaje

- a) Copia de los boletos, pases de abordar y ticket de Equipaje a nombre del Asegurado.
- b) Reporte de Incidencias, levantado con el Transporte Público por la demora de su Equipaje.
- c) Carta expedida por el Transporte Público donde indique la fecha y hora de entrega del Equipaje al usuario.
- d) Comprobantes de gastos a nombre del Asegurado originados por la demora de Equipaje.



- e) Recibo de compra de boletos adquiridos e itinerario de vuelo.
- f) Detalle de transacciones bancarias donde se visualice la compra de los boletos adquiridos; así como las compras de primera necesidad.
- g) En caso de que el afectado sea algún familiar directo, deberán enviar el documento que acredite la relación.

#### 5. Garantía Plus

- a) Formato de levantamiento reporte, el cual será proporcionado por la Compañía.
- b) Ticket o nota de compra y vóucher o detalle de transacciones bancarias (original) para comprobar que los artículos fueron adquiridos con la Tarjeta.
- c) Garantía del artículo (original y no extendida).
- d) Copia del presupuesto de reparación del centro de servicio autorizado (con descripción del daño del artículo para conocer si está dentro de la garantía original).

#### 6. Compras Protegidas

- a) Formato de levantamiento de reporte, el cual será proporcionado por la Compañía.
- b) Copia simple de identificación oficial vigente con fotografía y firma del Titular del Riesgo. (Credencial de Elector, Pasaporte, Cédula Profesional y Cartilla de Servicio Militar).
- c) Carátula de Póliza, en caso de contar con ella.
- d) Copia de algún comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a tres meses a la fecha de documentar el siniestro.
- e) Formato de transferencia bancaria debidamente requisitado (Original y a ser brindado por la Compañía).
- f) Copia del estado de cuenta con antigüedad no mayor a tres meses a la fecha de documentar el siniestro a nombre del Beneficiario.
- g) En el evento en que la reclamación se tramite a través de apoderado, se deberá anexar el correspondiente poder en original, adjuntando INE.
- h) Ticket o nota de compra y vóucher o detalle de transacciones bancarias para comprobar que los bienes fueron adquiridos con La Tarjeta American Express® o bien el recibo del Certificado de

Regalo adquirido mediante el Programa Membership Rewards with PAYBACK®, o bien el Estado de Cuenta del Programa Club Premier de las Tarjetas American Express® Aeroméxico.

- i) Copia legible del acta de la denuncia efectuada ante el Ministerio Público donde se describan los bienes robados con violencia, así como los hechos ocurridos (no aplican denuncias efectuadas por Internet). En caso de que el artículo robado sea un teléfono celular o tableta, deberá incluir el reporte de bloqueo del número IMEI.
- j) En caso de que se trate de daño parcial de los bienes, el Titular del Riesgo deberá presentar: fotografías de los bienes reclamados por los daños generados y el presupuesto de reparación. En caso de que se trate de pérdida total de los Artículos, el Tarjetahabiente deberá presentar el artículo dañado.
- k) En caso de incendio o explosión, se deberá presentar un acta levantada ante Protección Civil y/o cuerpo de Bomberos.

Para el pago de la indemnización de cualquiera de las coberturas a que se refiere este seguro, deberá de comprobarse el itinerario del Viaje. El Asegurado o los Beneficiarios, en todos los casos, deberán proporcionar a la Compañía los estados de cuenta y vóuchers o soportes documentales que acrediten el pago de los boletos o el precio del Transporte Público que fue usado por estos durante la realización del siniestro, en el entendido que para que la indemnización sea procedente, dicho pago tuvo que haber sido realizado con la Tarjeta American Express del Tarjetahabiente. Adicionalmente, el reclamante deberá proporcionar a la Compañía cualquier tipo de soporte documental que acredite que el Asegurado efectivamente emprendió el viaje.

No obstante, lo anterior y solo en los casos de que se requiera de información y/o documentación adicional para comprobar las circunstancias de la realización y las consecuencias del siniestro, la Compañía podrá solicitarla al Asegurado y/o Beneficiarios, lo anterior de conformidad con lo estipulado en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.



#### **D. Formas de Indemnización**

La Compañía pagará la indemnización correspondiente a las coberturas amparadas por este seguro, en una sola exhibición, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que la Compañía reciba todas las pruebas requeridas para fundamentar la reclamación y que le permitan conocer las circunstancias y hechos completos de la ocurrencia del siniestro, así como las consecuencias del mismo, siempre y cuando sea procedente. La indemnización se realizará a la cuenta bancaria del Tarjetahabiente Titular, salvo que éste señale otro medio de pago.

#### **E. Deduciones**

Cualquier prima vencida y no pagada será deducida de cualquier indemnización.

#### **F. Indemnización por Mora**

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada y ésta sea procedente, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, en los términos del artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se obliga a pagar al Asegurado, una indemnización por mora, de conformidad con lo establecido en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que venza el plazo de 30 días señalado en el artículo 71 antes citado.

#### **CLÁUSULA QUINTA. CANCELACIÓN**

El Contratante podrá dar por terminado anticipadamente este seguro, mediante aviso por escrito a la Compañía. La terminación anticipada no eximirá a la Compañía del pago de las reclamaciones originadas y determinadas como procedentes mientras el seguro y/o Certificado Individual estuvieron en vigor al ocurrir el siniestro.

El seguro y/o Certificado Individual quedará cancelado en la fecha en que la solicitud escrita del Contratante sea recibida por la Compañía o en la fecha especificada en la solicitud, la que sea posterior.

Este seguro se cancelará automáticamente al ocurrir cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Para cada Asegurado, si el Tarjetahabiente cambia su lugar de residencia fuera de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Para cada Asegurado, si el Tarjetahabiente deja de contar con una Tarjeta American Express expedida a su favor que sea elegible para obtener los beneficios de este seguro, según las políticas del Contratante.
- c) Para cada Asegurado, si este deja de reunir las características para ser Asegurado bajo este contrato.
- d) Por falta de pago de las primas, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera de las Disposiciones Generales.

En caso de que el Contratante solicite la cancelación anticipada del seguro, la Compañía devolverá la prima neta pagada no devengada, descontando el costo de los derechos de Póliza, estipulados en la Carátula de la misma, así como las comisiones y/o gastos de adquisición. La Compañía realizará dicha devolución al Contratante dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación, mediante cheque o transferencia bancaria, de acuerdo con lo solicitado por el Contratante.

En caso de que la Compañía requiera dar por terminado anticipadamente este contrato, deberá notificarlo por escrito al Contratante, enviando un aviso por correo certificado con cuando menos quince días naturales de anticipación a la fecha en que se deseé su terminación, debiendo además devolver la parte de la prima no devengada correspondiente.

#### **CLÁUSULA SEXTA. LÍMITE TERRITORIAL Y RESIDENCIA**

Este seguro cubre riesgos ocurridos dentro los Estados Unidos Mexicanos y en el extranjero. La residencia del Asegurado debe ser en los Estados Unidos Mexicanos.

## SECCIÓN SEGUNDA DISPOSICIONES GENERALES

### CLÁUSULA PRIMERA. PRIMA

La prima de este seguro será el monto establecido por cada cobertura en la Carátula de Póliza. La prima vence en el momento de la celebración del Contrato de Seguro o a la incorporación de cada uno de los Asegurados, tratándose de altas posteriores a la contratación. En el caso de pagos fraccionados, las primas subsecuentes vencerán al inicio de cada periodo pactado. Una vez vencida la prima o la fracción correspondiente, el Contratante gozará de un periodo de gracia de 90 (noventa) días para liquidarla.

En caso de realización del siniestro durante el periodo de gracia antes referido, la Compañía deducirá de la indemnización debida al Asegurado o Beneficiario, el total de la prima pendiente de pago.

La periodicidad de pago de la prima es la que se establece en la Carátula de la Póliza.

La prima podrá pagarse por transferencia electrónica de fondos.

**Los efectos de este Contrato de Seguro cesarán automáticamente en caso de que la prima no hubiere sido pagada en los plazos señalados en el primer párrafo de esta cláusula y, por lo tanto, la Compañía no estará obligada al pago de la indemnización en caso de siniestro ocurrido posterior a que hayan cesado los efectos del seguro.**

### CLÁUSULA SEGUNDA. VIGENCIA DEL CONTRATO

Este Contrato de Seguro iniciará su vigencia a partir de las 12:00 horas de la fecha especificada en la Carátula de la Póliza y terminará su vigencia a las 12:00 horas de la fecha indicada en la mencionada Carátula de Póliza. Durante la vigencia del Contrato de Seguro tendrán lugar altas y bajas de Asegurados, a través de Certificados Individuales. La vigencia en relación con cada Certificado Individual iniciará a partir de las 12:00

horas de la fecha de alta especificada en el Certificado Individual y terminará su vigencia a las 12:00 horas de la fecha establecida en el mencionado Certificado Individual.

### CLÁUSULA TERCERA. COMPETENCIA

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la Compañía (UNE) o en 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. Lo anterior dentro del término de 2 (dos) años contados a partir de que se suscite el hecho que dio origen a la controversia de que se trate, o en su caso, a partir de la negativa de la Compañía a satisfacer las pretensiones del reclamante, en términos del artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados tribunales.

### Datos de contacto

**Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de Chubb Seguros México, S.A. (UNE):**

Avenida Paseo de la Reforma número 250, Torre Niza, Piso 7, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Teléfono: 800 006 3342

Correo electrónico: uneseguros@chubb.com

Horarios de Atención: lunes a jueves de 8:30 a 17:00 horas y viernes de 8:30 a 14:00 horas.



**Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):**

Avenida Insurgentes Sur número 762, Colonia del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México.

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

Teléfonos:

En la Ciudad de México: 55 5340 0999

En el territorio nacional: 800 999 8080

**CLÁUSULA CUARTA.**

**COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

Cualquier comunicación, declaración o notificación relacionada con el presente Contrato de Seguro deberá hacerse por escrito a la Compañía en el domicilio indicado en la Carátula de la Póliza y/o en los Certificados Individuales.

En todos los casos en que el domicilio de la Compañía llegare a ser diferente al indicado en la Carátula de Póliza y/o Certificados Individuales, ésta deberá comunicar al Contratante y/o Asegurados el nuevo domicilio para toda la información y avisos que deban enviarse a la Compañía y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que la Compañía deba hacer al Contratante y/o Asegurado o a sus causahabientes, tendrán plena validez si se hacen en el último domicilio que conozca la Compañía.

**CLÁUSULA QUINTA. MONEDA**

Todos los pagos relativos a este Contrato de Seguro ya sean por parte del Contratante, del Asegurado o por parte de la Compañía, aun cuando la Póliza se haya contratado en moneda extranjera, se verificarán en moneda en curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, conforme a la Ley Monetaria vigente a la fecha de pago. Los pagos serán hechos en moneda nacional o en curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, de acuerdo con el tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación en la fecha de pago.

**CLÁUSULA SEXTA. PRESCRIPCIÓN**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen. Dicho plazo no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la Compañía haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos establecido en el artículo 84 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro o por la iniciación del procedimiento conciliatorio señalado en el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

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

**CLÁUSULA SÉPTIMA. MODIFICACIONES**

El Contrato de Seguro solo podrá modificarse previo acuerdo entre el Contratante y la Compañía. En consecuencia, cualquier otra persona no autorizada por la Compañía, carece de facultades para hacer modificaciones o concesiones. Toda modificación efectuada al Contrato de Seguro deberá registrarse de manera previa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

**CLÁUSULA OCTAVA. CONTRATACIÓN DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

El Contratante y/o Asegurado tiene(n) la opción de hacer uso de medios electrónicos (entendiéndose estos como aquellos equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones); para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este Contrato de Seguro y que estén disponibles por la Compañía.

La utilización de los medios electrónicos antes referidos, sin que se haya opuesto el Contratante y/o Asegurado

antes de su primer uso, implicará de manera automática la aceptación de todos los efectos jurídicos derivados de éstos, así como de los términos y condiciones de su uso.

Los términos y condiciones del uso de medios electrónicos están disponibles para su consulta (previo a su primer uso) en la página de internet la Compañía: [chubb.com/mx](http://chubb.com/mx)

## **CLÁUSULA NOVENA. AGRAVACIÓN ESENCIAL DEL RIESGO**

**Las obligaciones de la Compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en el Artículo 52 y 53 fracción I de la Ley Sobre el Contrato del 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 52 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 edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro”. **(Artículo 53 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Con relación a lo anterior, la empresa Aseguradora no podrá librarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento del aviso de la agravación del riesgo no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. **(Artículo 55 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

“En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Asegurado perderá las primas anticipadas”. **(Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Las obligaciones de Chubb Seguros México, S.A. 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 sobre los hechos relacionados con el siniestro. **(Artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).**

Con independencia de lo anterior, en caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realice(n) o se relacione(n) con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

**Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el ACUERDO por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de las disposiciones de Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo**



**relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Trigésima Novena, fracción VII disposición Cuadragésima Cuarta o Disposición Septuagésima Séptima del ACUERDO por el que se emiten las disposiciones del carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.**

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que Chubb Seguros México, S.A., tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

Chubb Seguros México, S.A. consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA. COMISIONES O COMPENSACIONES A INTERMEDIARIOS O PERSONAS MORALES**

Durante la vigencia del Contrato de Seguro, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Compañía le informe el porcentaje de la prima que, por concepto

de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este Contrato de Seguro. La Compañía proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL (DISPOSICIÓN 4.11.2 DE LA CIRCULAR ÚNICA DE SEGUROS Y FIANZAS)**

En cumplimiento a lo ordenado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas mediante la Disposición 4.11.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, la Compañía está obligada, en los contratos de adhesión que se celebren bajo la comercialización a través de medios electrónicos, o de un prestador de servicios a los que se refieren los artículos 102, primer párrafo, y 103, fracciones I y II, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, cuyo cobro de prima se realice con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, a hacer del conocimiento del Contratante o Asegurado la forma en que podrá obtener la documentación contractual correspondiente, así como el mecanismo para cancelar el seguro o, en su caso, la forma para solicitar que no se renueve automáticamente, con base en los siguientes supuestos:

- a) La Compañía se obliga a entregar al Asegurado o Contratante, los documentos en los que consten los derechos y obligaciones que derivan del Contrato de Seguro a través de alguno de los siguientes medios:
  - Vía correo electrónico, previo consentimiento para ello por parte del Asegurado.
  - De manera personal al momento de contratar el seguro.

En caso de que el Asegurado no cuente con correo electrónico o que por cualquier motivo no se pueda hacer la entrega de la documentación contractual por esta vía, el medio alterno para su entrega será el envío a domicilio, por los medios que la Compañía utilice para tales efectos.

La forma en que se hará constar la entrega de la documentación contractual al Asegurado será a través del siguiente procedimiento:

- Cuando la entrega de la documentación contractual se realice vía correo electrónico, en el mismo correo electrónico se incluirá un mecanismo de confirmación de entrega y lectura, por el que la Compañía podrá cerciorarse de que el Asegurado recibió dicha documentación contractual.
- Cuando la entrega de la documentación contractual se realice de manera personal al momento de contratar el seguro, el Asegurado firmará un documento de acuse de recibo.
- Cuando la entrega de la documentación contractual se realice a través de envío a domicilio, el encargado de distribuir y hacer entrega de la documentación contractual a cada Asegurado será la empresa que la Compañía tiene contratada especialmente para dicho fin, quien de manera mensual le hará llegar a la Compañía un listado con la información referente a los seguros que efectivamente fueron entregados durante el mes inmediato anterior.

La documentación contractual que integra este producto está registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y podrá ser consultada, adicionalmente, a través de la siguiente página de Internet: **chubb.com/mx**

- b) Si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los 30 (treinta) días siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace referencia el párrafo anterior, deberá comunicarse al **800 006 3342** en la Ciudad de México o resto de la República, con la finalidad de que, mediante el uso de los medios que la Compañía tenga disponibles, obtenga dicha documentación. En caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que el plazo a que se refiere

el párrafo anterior vencerá el día hábil inmediato siguiente.

- c) Para cancelar el seguro o solicitar que no se renueve, el Contratante deberá seguir los siguientes pasos:
- i. Llamar al **+81 8121 4228** desde México, **+800 8552705886** desde Estados Unidos, o al **+52 81 8121 4228** del resto del mundo.
  - ii. Proporcionar los datos que le sean solicitados por el operador, a efectos de que el operador pueda verificar el seguro y existencia del cliente.
  - iii. Enviar la solicitud de cancelación, firmada y acompañada de la copia de una identificación oficial con firma al correo electrónico que le será proporcionado durante su llamada.
  - iv. Una vez que haya enviado la información del paso anterior, el Contratante podrá llamar al **+81 8121 4228** desde México, **+800 8552705886** desde Estados Unidos, o al **+52 81 8121 4228** del resto del mundo para confirmar la recepción de los documentos y solicitar el número de folio de la cancelación.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. ARTÍCULO 25 DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. RENOVACIÓN**

Este Contrato de Seguro será renovable automáticamente por periodos de la misma duración inicialmente pactada, si no existiera comunicado de cualquiera de las partes dentro de los últimos 30 (treinta) días de vigencia de la Póliza de que no es su interés renovar este contrato de seguro. Lo mismo será aplicable a los Certificados Individuales.

A la renovación la Compañía podrá ajustar el monto de la prima a pagar y Sumas Aseguradas, en función de (i) el aumento o disminución de la inflación anual publicada por el Banco de México; (ii) en función de la inflación



general de salud calculada anualmente por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) con base en la información publicada por el Instituto Nacional de Geografía Estadística e Informática (INEGI); o (iii) el ajuste inflacionario anual publicado por el Instituto Nacional de Geografía Estadística e Informática en el Diario Oficial de la Federación durante el mes de enero de cada año calendario (INPC), pudiendo ajustar con base en el índice que resulte mayor entre estos indicadores.

Sin perjuicio de lo anterior, **la Compañía se reserva el derecho de modificar el monto de la prima y registrar otras tarifas y características, en cuyo caso, la Compañía dará a conocer las nuevas condiciones de renovación al Contratante y/o Asegurado con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de renovación. El Contratante podrá rechazar la renovación del seguro bajo los nuevos términos y condiciones, en cuyo caso lo deberá hacer saber a la Compañía dentro del referido plazo de 30 (treinta) días previos a la renovación respectiva.** En caso de que la Compañía no reciba por parte del Contratante solicitud de no renovación, la Póliza será renovada según los nuevos términos y condiciones.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**

El Contratante se obliga a lo siguiente:

1. Comunicar el ingreso de nuevos Asegurados.
2. Comunicar a la Compañía la separación definitiva de Asegurados.

Adicionalmente a las obligaciones antes referidas, el Contratante tiene la obligación de entregar a cada Asegurado el Certificado Individual y la documentación contractual respectiva.

La periodicidad, medios y procedimiento mediante el cual el Contratante dará cumplimiento a las obligaciones antes descritas, así como las características de dicha información, serán los que las partes especifiquen por escrito, en un documento independiente.

#### **CLÁUSULA DECIMA QUINTA. DIVIDENDOS**

Este seguro no otorga dividendos por siniestralidad favorable.

#### **Invitación Para Consultar al RECAS**

Usted puede tener acceso a esta Póliza a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), al que podrá acceder a través de la siguiente dirección electrónica: <http://e-portalif.condusef.gob.mx/recas>

#### **Liga a Cita de Preceptos Legales**

Se hace del conocimiento del Contratante y/o Asegurado que podrá (n) consultar todos los preceptos y referencias legales mencionadas en el presente contrato, en nuestra página de internet <https://www.chubb.com/mx-es/about-us/referencias-legales-y-abreviaturas-no-comunes.html>; sección "Referencias Legales".

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 23 de mayo de 2023, con el número PPAQ-S0039-0072-2022 / CONDUSEF-005713-02.



## CONSENTIMIENTO PARA LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

De conformidad con lo establecido en la Disposición 4.1.23 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, la documentación contractual de los productos de seguros deberá entregarse por escrito a los solicitantes, Contratantes o Asegurados, por parte de las Instituciones y Sociedades Mutualistas.

Ahora bien, por así convenir a mis intereses, por medio del presente documento otorgo mi consentimiento para que Chubb Seguros México, S.A. pueda hacerme entrega de la documentación contractual correspondiente a cualquier producto de seguro contratado por mí, en formato PDF (Portable Document Format), o cualquier otro formato electrónico equivalente, a través del correo electrónico \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Solicitante

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 23 de mayo de 2023, con el número PPAQ-S0039-0072-2022 / CONDUSEF-005713-02.



## FOLLETO DE LOS DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS (OPERACIÓN DE DAÑOS)

### **Antes y durante la contratación del seguro, nuestros Asegurados tienen los siguientes derechos:**

1. A solicitar a los agentes, empleados y apoderados, de las personas morales a que se refiere el artículo 102 de la LISF, la identificación que los acredite como tales.
2. A solicitar se le informe el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda a los Agentes o a las personas morales a que se refieren la fracción II del artículo 103 de la LISF, por la venta del seguro.
3. A recibir toda la información que le permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance de las coberturas contratadas, la forma de conservarlas, así como las formas de terminación del Contrato de Seguro.

### **Durante nuestra atención en el siniestro el Asegurado o el Beneficiario tienen los siguientes derechos:**

1. A recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada, aunque la prima del Contrato de Seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia para el pago de la misma.
2. A una asesoría integral sobre su siniestro por parte del representante de la Aseguradora.
3. A saber que en los seguros de daños toda indemnización reduce en igual cantidad la suma asegurada.
4. A comunicarse a la Aseguradora y externar su opinión con el supervisor responsable del ajustador sobre la atención o asesoría recibida.
5. A recibir información sobre los procesos siguientes al siniestro.
6. A cobrar a la Aseguradora una indemnización por mora, en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas.
7. A solicitar la emisión de un dictamen técnico a la CONDUSEF, en caso de haber presentado una reclamación ante la misma, y que las partes no se hayan sometido a su arbitraje.

En caso de controversia, el Asegurado tiene derecho a presentar una reclamación, queja, consulta o solicitud de aclaración ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones en el correo electrónico: [uneseguros@chubb.com](mailto:uneseguros@chubb.com)

### **Principales políticas y procedimientos que deberán observar los ajustadores:**

1. Identificarse verbalmente como ajustador de la Aseguradora.
2. Explicar de manera general al Asegurado el procedimiento que realizará durante la atención del siniestro.
3. Como representante de la Compañía, asesorar al Asegurado sobre el procedimiento subsecuente al siniestro.
4. Recabar la declaración de cómo sucedió el siniestro y demás información administrativa para que la Compañía pueda soportar la procedencia del mismo.
5. Entregar un aviso de privacidad, en caso de recabar datos personales.
6. Entregar a la Compañía el expediente con la información recabada del siniestro.

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 23 de mayo de 2023, con el número PPAQ-S0039-0072-2022 / CONDUSEF-005713-02.



## SEGURO COMPRAS PROTEGIDAS Y VIAJES

Operado por: **CHUBB**

[www.americanexpress.com.mx/seguros](http://www.americanexpress.com.mx/seguros)



Insurance  
Services