TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Fecha de entrada en vigencia: 17 de mayo de 2021

Última actualización: 18 de octubre de 2021

Objeto: Estos Términos y Condiciones para el Uso de Medios Electrónicos (los “Términos y Condiciones”) rigen y aplican al uso de los Medios Electrónicos que la Aseguradora pone a disposición de los Usuarios a fin de llevar a cabo Operaciones Electrónicas.

Glosario:

- **Programas de Seguro Telcel:** Se refiere a aquellos programas que están a disposición de ciertos clientes del Operador Móvil, y que son ofrecidos por Allianz México, S.A., Compañía de Seguros (la “Aseguradora”) y administrados por Asurion México, S. de R.L. de C.V. (“Asurion”).
- **Medios Electrónicos:** Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por Medios Electrónicos las Operaciones Electrónicas que la Aseguradora ha implementado para los Programas de Seguro Telcel.
- **Operaciones Electrónicas:** Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por Operaciones Electrónicas aquellas consistentes en Operaciones Electrónicas Móviles, Operaciones Electrónicas por Internet, Operaciones Electrónicas de Audio Respuesta y Operaciones Telefónicas Voz a Voz (según estos términos son definidos por la regla 4.10 correspondiente a la Circular Única de Seguros y Fianzas) que la Aseguradora ha implementado o implemente para los Programas de Seguro Telcel.
- **Plataformas Electrónicas:** Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por Plataformas Electrónicas aquellos sistemas para la entrega de información (incluidos documentos) que puede comprender entre otros sitios web, aplicaciones (Apps) y redes, a través de los cuales se pueden recibir instrucciones y ejecutar funciones con un propósito en específico.
- **Operador Móvil:** Se refiere a Radio Móvil Dipsa, S.A. de C.V.
- **Usuario:** La persona que realiza una operación a través de Medios Electrónicos bajo los Programas de Seguro Telcel.

Condiciones:

- El uso de Medios Electrónicos con la finalidad de realizar Operaciones Electrónicas presupone que el Usuario ha leído y aceptado estos Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo con los mismos, deberá abstenerse del uso de dichos Medios Electrónicos pues el hacer uso de ellos confirma la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.
- Dependiendo del tipo de Operación Electrónica que el Usuario vaya a realizar a través de los Medios Electrónicos, se requerirá identificación de éste a través de datos que le

son únicos y propios (*usuarios y contraseñas*). Adicionalmente, y en función del tipo de operación o servicio implicado, se podrán requerir medidas de autenticación y autenticación adicionales que serán hechos del conocimiento de los Usuarios oportunamente.

- Las Operaciones Electrónicas llevadas a cabo a través de Medios Electrónicos tendrán el mismo valor que se concede a los documentos con firma autógrafa.
- El uso de cualquier nombre de usuario o de cualquier contraseña será exclusiva responsabilidad del Usuario, quien reconoce y acepta que éstos son de carácter personal, intransferible y confidencial y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren utilizando las mismas para todos los efectos legales a que haya lugar. En aquellos casos de extravío o robo de la información de identificación del Usuario (ej. nombre de usuario y contraseña), el Usuario deberá notificar llamando al 800-099-08-02 a la brevedad posible a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados; de lo contrario, la Aseguradora, el Operador Móvil y Asurion quedarán libres de cualquier responsabilidad frente al Usuario que haya sido omiso en la notificación.
- El Usuario se compromete a utilizar los Medios Electrónicos y a realizar las Operaciones Electrónicas de buena fe, de forma diligente, lícita y adecuada, sin incurrir en actividades que puedan infringir los derechos de la Aseguradora o de terceros.
- Asimismo, el Usuario se compromete a no llevar a cabo de manera enunciativa, más no limitativa, alguna de las siguientes conductas:
 - Cualquier ataque o intento de alteración o manipulación de los Medios Electrónicos.
 - Compartir información falsa, alterada o que no concuerde con la realidad, con un siniestro en particular o con cualquier proceso al utilizar Medios Electrónicos.
 - Permitir que un tercero haga uso de su nombre de usuario, contraseña y cualquier otro elemento de autenticación y autenticación que corresponda.
- Es responsabilidad del Usuario la veracidad de los datos que proporcione cuando utilice Medios Electrónicos y realice Operaciones Electrónicas. Para todos los efectos a que haya lugar, los documentos e informaciones que el Usuario proporcione tendrán el mismo efecto y valor que los documentos e informaciones presentados o proporcionados de manera física e impresa, por lo que el Usuario acepta su responsabilidad por la autenticidad de los documentos y veracidad de la información contenida en ellos y el resto de las informaciones proporcionadas.
- El Usuario acepta toda la responsabilidad de sus acciones y las consecuencias de las mismas.
- El Usuario entiende que no todas las operaciones bajo los Programas de Seguro Telcel están disponibles a través de Medios Electrónicos, en cuyo caso el Usuario deberá presentar su solicitud de trámite o servicio a través de medios convencionales.

- Tanto la Aseguradora como los terceros de los que la misma se valga para prestar los servicios, han adoptado niveles de seguridad y medidas técnicas a su alcance para garantizar la máxima confidencialidad de la información y seguridad al realizar Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos. Sin embargo, el Usuario reconoce que por los avances tecnológicos las medidas de seguridad pueden ser vulneradas, por lo cual no puede ser completamente garantizado que terceros no autorizados o actuando ilegítimamente puedan tener acceso a la información gestionada a través de los Medios Electrónicos.
- La Aseguradora se reservan indistintamente el derecho a modificar y eliminar—en cualquier momento y sin previo aviso- cualquier contenido, elemento o funcionalidad realizada a través de Medios Electrónicos.
- Será responsabilidad de los Usuarios el llevar a cabo actualizaciones de las aplicaciones que, en su caso, utilicen para llevar a cabo Operaciones Electrónicas. Si el Usuario no lleva a cabo las actualizaciones correspondientes trabajará bajo su propio riesgo con una versión no actualizada de las mismas y puede llegar el momento en que éstas dejen de funcionar por completo debido a que la versión instalada en el dispositivo del Usuario no sea la actualizada.
- Cualquier gasto incurrido por el Usuario para obtener alguna actualización de las aplicaciones antes mencionadas será a su estricto costo y responsabilidad (ej. suscripciones de pago o costo de uso de internet) ya que esos cargos corren a cargo del Usuario con su proveedor de datos y/o de telefonía móvil.
- La existencia de virus u otros elementos dañinos contenidos en los dispositivos electrónicos del Usuario son responsabilidad exclusiva de este último.
- Ni la Aseguradora ni el Operador Móvil ni los terceros de estos serán responsable de las consecuencias eventuales que puedan afectar al Usuario cuando este lleve a cabo Operaciones Electrónicas cuando estas sean resultado del caso fortuito o de la fuerza mayor.
- La Aseguradora no es responsable ni podrá garantizar la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de las Plataformas Electrónicas que utilicen los Usuarios para llevar a cabo Operaciones Electrónicas que no estén bajo su control directo (ej. plataformas de terceros) ya que éstas podrán no estar disponibles temporalmente por motivos de mantenimiento o por otras causas.
- No existirá responsabilidad ante el Usuario por errores, interrupciones, retrasos de funcionamiento o de transmisión, fallos de la línea de comunicaciones o alteración de las comunicaciones, derivado del funcionamiento de los dispositivos propiedad o en posesión del Usuario. Tampoco existirá responsabilidad por causas que dependen de prestadores de servicios públicos o privados tales como energía eléctrica, servicio de telefonía o de internet o de telecomunicaciones en general.
- El Usuario será el único responsable por daños surgidos por el mal funcionamiento o una configuración incorrecta del entorno telefónico, informático o de software del acceso a internet que utilice, haciéndole imposible el acceso a los Medios Electrónicos.

- Al realizar Operaciones Electrónicas los Usuarios podrán estar expuestos a enlaces que les permiten acceder a sitios web pertenecientes a y/o gestionados por terceros (en adelante, Sitios Enlazados), cuyo objeto es facilitar a los Usuarios la búsqueda y acceso a la información. Los hipervínculos (links) a sitios a disposición del Usuario a través de los Medios Electrónicos dependen de cada sitio enlazado y los contenidos de dichas páginas son responsabilidad de la entidad titular del mismo. La Aseguradora no garantiza que dichos sitios estén operativos en todo momento puesto que no realiza comprobaciones periódicas sobre el estado de los mismos. La Aseguradora no puede garantizar que los enlaces a otros sitios sean exactos o funcionales en el momento de su acceso no pudiendo exigirse obligación alguna de actualización de los mismos a la Aseguradora. La Aseguradora y/o el Operador Móvil y/o los terceros de estos no garantizan ni asumen ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan deberse a: (a) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los Sitios Enlazados; (b) el mantenimiento de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los Sitios Enlazados; (c) la prestación o transmisión de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los Sitios Enlazados; (d) la calidad, licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los Sitios Enlazado.
- Cuando el Usuario realice cualquier intento o ejecución de aplicación de programas o sistemas que con motivo de intención, accidente o error pretendan atacar o vulnerar o bien ataquen o vulneren los Medios Electrónicos o las Operaciones Electrónicas o las Plataformas Electrónicas, podrá ser perseguido con las acciones legales pertinentes incluyendo penales, civiles y de cualquier otra naturaleza.
- Uso de Medios Electrónicos, realización de Operaciones Electrónicas y uso de Plataformas Electrónicas de modo distinto al específicamente autorizado en los presentes Términos y Condiciones queda estrictamente prohibido y podrá constituir una infracción de la legislación aplicable, incluyendo las leyes de marcas y derechos de autor.
- El Usuario responderá por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar la Aseguradora, el Operador Móvil y Asurion por el incumplimiento e inobservancia de los presentes Términos y Condiciones.
- La Aseguradora, por si o a través de terceros, se reserva el derecho de denegar o retirar el acceso al uso de Medios Electrónicos en cualquier momento a aquellos Usuarios que incumplan con los presentes Términos y Condiciones.