

---

# Protección Móvil

The Telcel logo consists of a stylized graphic of horizontal lines to the left of the word "telcel" in a lowercase, italicized sans-serif font, with a small "M.R." trademark symbol to the right.

**Condiciones Generales del Programa**

---

## PROTECCIÓN MÓVIL TELCEL

### PROTECCION MOVIL TELCEL

#### I. DEFINICIONES

### CLÁUSULAS

#### II. COBERTURA

#### III. PAGO DE PRIMAS

#### IV. COBERTURA POR EQUIPO DE REEMPLAZO

#### V. EXCLUSIONES

#### VI. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

#### VII. DEDUCIBLE

#### VIII. CONDICIONES EN CASO DE SINIESTRO

#### IX. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO

#### X. BENEFICIOS ADICIONALES

#### XI. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN

#### XII. CLAUSULAS GENERALES

#### XIII. LEYES APLICABLES

#### XIV. DIFERENCIA ENTRE ESTA PÓLIZA Y LA OFERTA

#### XV. COMISIONES

#### XVI. AGRAVACIÓN DEL RIESGO

#### XVII. SANCIONES Y EMBARGOS

#### XVIII. ENTREGA DE LA PÓLIZA, DEL CERTIFICADO, DEMÁS DOCUMENTOS QUE CONTENGAN, MODIFIQUEN O DEN POR TERMINADOS LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES ESTABLECIDOS EN LA PÓLIZA Y NOTIFICACIONES EN GENERAL

#### XIX. AVISO DE PRIVACIDAD

#### XX. INDEMNIZACIÓN POR MORA

#### XXI. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

#### XXII. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN

#### XXIII. INFORMACION PARA OPERACIONES

#### XXIV. PRECEPTOS LEGALES

#### XXV. LOCALIZACIÓN DE UNE Y CONDUSEF

## **PROTECCION MOVIL TELCEL**

Los términos y condiciones contenidos en el presente instrumento constituyen un “contrato de adhesión”, según lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, a la que el Miembro del Grupo Asegurado se obliga y otorga su consentimiento en relación con las disposiciones previstas en dicho contrato.

En esta póliza de seguro (la “Póliza”), los términos “usted” y “su(s)” hacen referencia a los “Miembros del Grupo”. Las palabras “nosotros” y “nuestro(s)” hacen referencia a Allianz México, S.A., Compañía de Seguros, la compañía aseguradora que ofrece este seguro.

En esta Póliza, las palabras “Proveedor de Servicio Autorizado” y “Asurion México” hacen referencia a Asurion México, S. de R.L. de C.V.

Otras palabras y frases con mayúscula inicial tienen un significado específico. Consulte la Sección I. DEFINICIONES.

### **I. DEFINICIONES**

**A.** “Accesorios Cubiertos” según se utilice en esta Póliza significará: son los siguientes accesorios, en cuanto hagan parte de un Siniestro o Evento Cubierto: una batería estándar, un cargador de pared, Medios Externos Estándar y (de ser aplicable) una tarjeta SIM estándar.

**B.** “Accesorios No Cubiertos” según se utilice en esta Póliza significará: todos los accesorios no incluidos en la definición de Accesorios Cubiertos.

**C.** “Asegurado” es un Cliente Prepago que tiene interés asegurable sobre el Bien Asegurado y se adhiere voluntariamente a la Póliza y forma parte de los Miembros del Grupo Asegurado, por cumplir con los siguientes requisitos: i) Haber sido aceptado por la Aseguradora para el otorgamiento de la cobertura ; ii) Haber cumplido con las condiciones de asegurabilidad y cobertura previstas en las presentes Condiciones Generales (incluyendo el mantenimiento de su estado como Cliente Prepago según los lineamientos del Operador de Servicios); iii) Haber pagado oportunamente la prima correspondiente.

**D.** “Centro de Servicios Autorizado” significará: La ubicación o ubicaciones que funcionan como una instalación de reemplazo para el programa y los reemplazos de suministro para la Propiedad Asegurada. La selección del Centro de Servicio Autorizado será a nuestra exclusiva discreción o a la de nuestro Proveedor de Servicios Autorizado.

**E.** “Certificado de Cobertura” significará el documento que le sea enviado junto con esta Póliza que describe los detalles y modalidades de su cobertura.

**F.** “Cliente Prepago ” Persona física o moral que i) adquiere un equipo electrónico de telecomunicaciones móviles nuevo en modalidad de prepago del Operador de Servicios, ii) se le asigna un Numero Celular en conexión con dicha adquisición y dicha línea es “activada” según los lineamientos del Operador de Servicios, (iii) que manifiesta su voluntad de contratar las coberturas amparadas en esta Póliza para dicho equipo y ser “Miembro del Grupo Asegurado”. Para efectos de esta Póliza, la carácter de Cliente Prepago se considera terminado cuando bajo los lineamientos del Operador de Servicios la línea que fue asignada al momento de la adquisición de la Propiedad Asegurada se

consideran abandonadas (es decir, entra en una “Fase de Enfriamiento” según esto está definido en los lineamientos del Operador de Servicios).

**G.** “Contaminantes” significará: cualquier irritante o contaminante sólido, líquido, gaseoso o térmico incluyendo humo, vapor, hollín, humos, ácidos, álcalis, químicos, campos eléctricos artificialmente producidos, campos magnéticos, campos electromagnéticos, pulsos electromagnéticos, ondas de sonido, microondas y toda la radiación ionizante o no ionizante y desechos. Los desechos incluyen materiales que serán reciclados, reacondicionados o reclamados.

**H.** “Daños Físicos” según se utilice en esta Póliza significará: daños físicos a la propiedad independientemente de su causa, salvo según se excluya en esta Póliza.

**I.** “Datos” significará la información ingresada, almacenada o procesada por la Propiedad Asegurada. Esto incluye documentos, bases de datos, mensajes, licencias, información de contacto, contraseñas, libros, juegos, revistas, fotos, videos, tonos de llamada, música y mapas.

**J.** “Deducible” Significa la participación en el riesgo que corre a cargo del asegurado, la cual se expresa en un porcentaje sobre el precio minorista sin subsidios y/o descuentos conforme aparece en los expedientes de la Aseguradora a la Fecha del Evento Cubierto conforme se señala en la Sección VII. Deducible y es indicado en el certificado de cobertura.

**K.** “Equipo(s)” significa los equipos de comunicación inalámbrica, adquiridos en Telcel (o en sus distribuidores autorizados), bajo la modalidad de prepago que han sido determinados como elegibles para cobertura bajo esta Póliza por la Aseguradora.

**L.** “Evento Cubierto” o “Siniestro”. (Tanto en singular como en plural) significará: daño ocasionado a los bienes asegurados por un riesgo cubierto según lo establecido en la Sección II.C. PLAN DE COBERTURA.

**M.** “Falla Mecánica o Eléctrica” significará: toda falla de la “Propiedad Asegurada” en la operación debido a una parte o mano de obra defectuosa o al uso y deterioro normales cuando sea operado de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

**N.** “Fecha de Entrada en Vigor” significará la fecha de entrada en vigor reflejada en su Certificado de Cobertura.

**O.** “Fecha de Siniestro” o “Fecha del Evento Cubierto” será la fecha en que ocurra el Siniestro de la Propiedad Asegurada.

**P.** “Medios Externos Estándar” significará objetos en donde se puedan almacenar datos y que comúnmente vienen en el empaque original con la Propiedad Asegurada de parte del fabricante, pero que no son componentes integrados de la Propiedad Asegurada requeridos para su funcionamiento.

**Q.** “Medios Externos no Estándar” significará los objetos físicos en donde se puedan almacenar datos, pero que no constituyen componentes integrados de la Propiedad Asegurada necesarios para que ésta funcione. Este término incluye tarjetas de datos, tarjetas de memoria, discos duros externos y discos flash. El término Medios Externos no Estándar no incluyen a los Medios Externos Estándar.

- R.** “Miembro del Grupo Asegurado” o “Miembros del Grupo Asegurado” significará: Aquellos Asegurados como ya ha quedado anteriormente definido en esta sección que que cumplan con las condiciones para tener tal carácter incluyendo el pago de la Prima establecida en el Certificado de Cobertura y la continuación de su relación con Telcel como Cliente Prepago.
- S.** “Número de Celular” significará: El teléfono celular, línea de datos o número que le haya asignado el Operador de Servicios Inalámbricos al Miembro del Grupo Asegurado para su uso en el Equipo o Propiedad Asegurada.
- T.** “Operador de Servicios Inalámbricos” o “El Contratante” significará: Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
- U.** “Póliza” o “Pólizas” significará: esta Póliza y su Certificado de Cobertura.
- V.** “Propiedad Asegurada” según se utiliza en esta Póliza, significará: el Equipo descrito e identificados en su Certificado de Cobertura o el equipo de reemplazo, cuando haya ocurrido un cambio de la Propiedad Asegurada, según lo previsto por la Cláusula VI de esta Póliza, siempre que cumpla con las condiciones de elegibilidad, asegurabilidad, cobertura y permanencia estipuladas bajo la Cláusula xx de esta Póliza.
- W.** “Software Estándar” significará el sistema operativo precargado o incluido como estándar en la Propiedad Asegurada de parte del fabricante.
- X.** “Software no Estándar” significará el software, distinto al Software Estándar.
- Y.** “Software Malicioso” significará el software malicioso que dañe, destruya, ingrese a su Datos sin su autorización o de otro modo interfiera con el desempeño de cualquier dato, medio, software o sistema relacionado con la Propiedad Asegurada.

## CLÁUSULAS

### II. COBERTURA

Con sujeción a todos los términos, condiciones, exclusiones y límites de seguro contenidos en esta Póliza y su Certificado de Cobertura, acordamos en proporcionar el seguro establecido en esta Póliza de conformidad con la vigencia contratada y siempre y cuando cualquier Evento Cubierto (según se define dicho término en la Sección I. I DEFINICIONES) sobre la Propiedad Asegurada hubiere ocurrido mientras su cobertura se encontrara en vigor.

#### A. INFORMACIÓN SOBRE SU COBERTURA

La cobertura se otorga desde la Fecha de Entrada en Vigor indicada en el Certificado de Cobertura, y que corresponde a la fecha en que su solicitud es aceptada por la Aseguradora.

Salvo que la Aseguradora disponga de un período de inscripción abierta, la solicitud de incorporación deberá ser hecha por el Suscriptor dentro de un máximo de treinta días naturales, contados a partir de la fecha de la compra del Equipo al Operador de Servicios Inalámbricos.

A término de la vigencia de la Cobertura amparada por esta póliza podrá solicitarse renovación de la cobertura , en cuyo caso queda al arbitrio de la Aseguradora otorgar dicha renovación.

La Aseguradora, a su arbitrio, podrá definir otros períodos, posteriores a los indicados en esta sección para ofrecer el seguro. La elegibilidad para ingresar al seguro en períodos posteriores podrá estar sujeta a limitaciones aplicables, establecidas por la Aseguradora. En caso de que el seguro se contrate con posterioridad a la adquisición del equipo, la cobertura iniciará desde la fecha indicada en el Certificado de Cobertura, que corresponderá a la fecha en la cual la solicitud de incorporación fue aceptada por la Aseguradora.

La cobertura se otorga con sujeción al cumplimiento de todos los términos y condiciones previstos en esta Póliza

La información relacionada con la cobertura de su equipo de comunicación incluida en su recibo, factura, Certificado de Cobertura o su contrato de servicios inalámbricos de parte de su Operador de Servicios Inalámbricos se incluyen mediante referencia en esta Póliza y específicamente se incluye el nombre y dirección del Miembro del Grupo y la información para determinar la Fecha de Entrada en Vigor de la cobertura. Los términos de esta Póliza no podrán ser modificados mediante declaraciones verbales.

## **B. ASPECTOS QUE CUBRE NUESTRO SEGURO.**

Ofrecemos seguro para su Propiedad Asegurada (según se define dicho término en la Sección I. Definiciones), respecto de las Coberturas amparadas (Evento Cubierto), siempre y cuando sea elegible para recibir cobertura. En caso de un evento cubierto, nuestra obligación al amparo de esta Póliza es reemplazar su Propiedad Asegurada, según lo establecido en la Sección VIII CONDICIONES EN CASO DE SINIESTRO.

## **C. PLAN DE COBERTURA**

Cubrimos su Propiedad Asegurada en caso de los siguientes Eventos Cubiertos, según sea el plan contratado por el asegurado, sujeto a las limitaciones y exclusiones determinados en estos Términos y Condiciones:

- I. Daños Físicos.
- II. Falla Mecánica o Eléctrica que ocurra una vez expirada la garantía del fabricante original.

## **D. VIGENCIA DE LA COBERTURA POR EQUIPO**

Independientemente de la vigencia de la Póliza, la Cobertura para cada Propiedad Asegurada iniciará y terminará su vigencia en la fecha indicada en el Certificado de Cobertura correspondiente, pudiendo ser: (i) 12 (doce) meses (anual) o por 24 (veinticuatro) meses (bianual), renovable a su terminación, previa solicitud expresa del Asegurado y pago de la prima correspondiente sujeto a los requisitos de elegibilidad señalados en estas Condiciones Generales.

## **E. PROPIEDAD NO CUBIERTA**

**NO SE OFRECERÁ COBERTURA SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:**

- 1. CUALQUIER PROPIEDAD O EQUIPO QUE NO SEA PROPIEDAD ASEGURADA Y QUE NO ESTE EXPRESAMENTE IDENTIFICADO EN LOS REGISTROS DE LA ASEGURADORA.**
- 2. CONTRABANDO O PROPIEDAD EN EL CURSO DEL TRANSPORTE O COMERCIO ILEGAL.**
- 3. PROPIEDAD ENVIADA AL CLIENTE POR UN FABRICANTE O VENDEDOR QUE NO SEA EL CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO.**
- 4. DATOS, MEDIOS EXTERNOS NO ESTÁNDAR Y SOFTWARE NO ESTÁNDAR.**
- 5. LOS ACCESORIOS CUBIERTOS ÚNICAMENTE SERÁN CUBIERTOS CUANDO FORMEN PARTE DE EVENTO CUBIERTO SOBRE LA PROPIEDAD ASEGURADA DISTINTA A LOS ACCESORIOS CUBIERTOS.**
- 6. CUALQUIER EQUIPO CUYO NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN (IMEI O ESN, ENTRE OTROS) HAYA SIDO ALTERADO, DAÑADO O REMOVIDO.**
- 7. CUALQUIER EQUIPO QUE NO TENGA REGISTRADA LA VOZ O DATOS EN EL NÚMERO DE CELULAR INSCRITO A PARTIR DE LA FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y ANTES DEL SINIESTRO.**

## **III. PAGO DE PRIMAS**

Se le cobrará una Prima que corresponde según el Equipo asegurado y el Plan de Vigencia contratado (la cual estará reflejada en el Certificado de Cobertura) y dicha Prima deberá ser pagada por el Asegurado al Operador de Servicios (Contratante de la Póliza) al momento que se perfecciona el contrato de seguro.

## **IV. COBERTURA POR EQUIPO DE REEMPLAZO**

La cobertura será automáticamente transferida a cualquier equipo de reemplazo proporcionado por nosotros al satisfacer una reclamación al amparo de esta Póliza o el Operador de Servicios Inalámbricos como reemplazo de garantía para la Propiedad Asegurada. Usted podrá solicitar copia del Certificado de Cobertura vigente en cualquier momento llamando al 01800-8430030.

## **V. EXCLUSIONES**

**LOS SIGUIENTES SUPUESTOS SE EXCLUYEN SIN TENER EN CUENTA OTRAS CAUSAS O EVENTOS QUE CONTRIBUYAN EN FORMA SIMULTÁNEA O EN CUALQUIER SECUENCIA AL SINIESTRO. NO REALIZAREMOS PAGO ALGUNO LOS SIGUIENTES CONCEPTOS QUE SE DERIVEN DE ALGUNO DE LOS SIGUIENTES EVENTOS O CAUSAS:**

**A. CUALQUIER EVENTO QUE DÉ COMO RESULTADO QUE USTED DEJE DE POSEER LA PROPIEDAD ASEGURADA INLCUIDO EL ROBO O EXTRAVIÓ, DE FORMA PERSONAL O INDIRECTA.**

**B. DAÑO O PÉRDIDA DIRECTO O CONSECUCIONAL, INCLUYENDO PÉRDIDA DE USO; INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS, PÉRDIDA DE MERCADO, PÉRDIDA DE SERVICIO, PÉRDIDA DE UTILIDADES, INCONVENIENCIA O RETRASO EN REEMPLAZAR LA PROPIEDAD ASEGURADA PERDIDA O DAÑADA.**

**C. DAÑO O PÉRDIDA DEBIDO A UN ACTO INTENCIONAL, DESHONESTO, FRAUDULENTO O DELICTIVO REALIZADO POR USTED O SUS FAMILIARES, CUALQUIERA DE SUS REPRESENTANTES AUTORIZADOS O A QUIENES LES HAYA OTORGADO LA PROPIEDAD O A LOS FAMILIARES DE ESTOS; O CUALQUIERA QUE TENGA UN INTERÉS EN LA PROPIEDAD INDEPENDIENTEMENTE DEL MOTIVO, QUE ACTÚEN POR SÍ MISMO O EN COLUSIÓN CON OTROS.**

**D. OBSOLESCENCIA, INCLUYENDO DE CARÁCTER TECNOLÓGICO O DEPRECIACIÓN EN EL VALOR DE LA PROPIEDAD ASEGURADA.**

**E. DAÑO COSMÉTICO A LA PROPIEDAD ASEGURADA, DE MANERA TAL QUE NO AFECTE LA FUNCIONALIDAD DE LA PROPIEDAD ASEGURADA. ALGUNOS TIPOS EXCLUIDOS DE DAÑOS QUE SE EXCLUYEN SON DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, RASGUÑOS, DAÑOS SUPERFICIALES, GRIETAS Y CAMBIOS O MEJORA EN COLOR, TEXTURA O TERMINADO SOBRE LA PROPIEDAD ASEGURADA QUE NO AFECTEN LA FUNCIÓN DE LA MISMA.**

**F. DAÑOS Y PERDIDAS DERIVADAS DE UNA MALA REPARACIÓN, AJUSTE, INSTALACIÓN, SERVICIO O MANTENIMIENTO, EFECTUADOS POR UN TERCERO QUE NO HAYA SIDO EXPRESAMENTE AUTORIZADO POR EL FABRICANTE O LA ASEGURADORA PARA REALIZAR TALES ACCIONES.**

**G. DAÑOS Y PERDIADS CAUSADAS O DERIVADAS DE UNA REPARACIÓN O REEMPLAZO NO AUTORIZADO.**

**H. DAÑOS Y PERDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE LA DESCARGA, DISPERSIÓN, FILTRACIÓN, MIGRACIÓN, LIBERACIÓN O ESCAPE DE CONTAMINANTES.**

**I. DAÑOS Y PERDIDAS CAUSADAS POR EL ABUSO DE LA PROPIEDAD ASEGURADA O DERIVADAS DEL USO DE LA MISMA EN UNA FORMA PARA LA QUE NO FUE DISEÑADA O DESTINADA POR EL FABRICANTE, O UN ACTO QUE INVALIDE LA GARANTÍA DEL FABRICANTE.**

**J. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UN INCUMPLIMIENTO CON LAS INSTRUCCIONES DE INSTALACIÓN, OPERACIÓN O MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE.**

**K. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UN ERROR U OMISIÓN EN EL DISEÑO, PROGRAMACIÓN O CONFIGURACIÓN DE SISTEMA DE LA PROPIEDAD ASEGURADA O EL RETIRO DEL PRODUCTO POR PARTE DEL FABRICANTE.**

**L. DAÑOS Y PÉRDIDAS, DEBIDO A UNA FALLA MECÁNICA O ELÉCTRICA QUE OCURRA DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DEL FABRICANTE.**



**M. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS A LAS BATERÍAS (SALVO QUE SE ENCUENTRE CUBIERTO COMO ACCESORIO CUBIERTO CUANDO LA EL DAÑO O FALLA ES SIMULTÁNEA CON UN EVENTO CUBIERTO RESPECTO DE LA PROPIEDAD ASEGURADA).**

**N. DAÑOS Y PÉRDIDAS SOBRE LOS ACCESORIOS NO CUBIERTOS.**

**O. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UN SOFTWARE MALICIOSO.**

**P. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE UNA REACCIÓN O RADIACIÓN NUCLEAR O CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA, INDEPENDIENTEMENTE DE LA CAUSA. SIN EMBARGO, SI LA REACCIÓN O RADIACIÓN NUCLEAR, O CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA, CAUSARA UN INCENDIO, PAGAREMOS EL DAÑO RESULTANTE CAUSADA POR DICHO INCENDIO**

**Q. DAÑOS Y PÉRDIDAS CAUSADAS O DERIVADAS DE GUERRAS, INCLUYENDO GUERRA NO DECLARADA O CIVILES; ACCIONES BELIGERANTES POR FUERZAS MILITARES, INCLUYENDO ACCIÓN PARA REPELER O DEFENDERSE CONTRA UN ATAQUE REAL O ESPERADO POR UN GOBIERNO, SOBERANO U OTRA AUTORIDAD UTILIZANDO PERSONAL MILITAR U OTROS AGENTES; O INSURRECCIONES, REBELIONES, REVOLUCIONES, USURPACIÓN DE PODER POR UNA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL EN DEFENSA DE LO ANTERIOR.**

**R. DAÑOS Y PÉRDIDAS, CAUSADAS O DERIVADAS DE ACCIONES GUBERNAMENTALES, SEAN LEGÍTIMAS O NO, RESULTANDO EN LA INCAUTACIÓN O DESTRUCCIÓN DE LA PROPIEDAD POR UNA ORDEN DE LA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL.**

**S. DAÑOS Y PÉRDIDAS, SOBRE DATOS, MEDIOS EXTERNOS NO ESTÁNDARES Y SOFTWARE NO ESTÁNDAR.**

**T. DAÑOS Y PÉRDIDAS, CAUSADAS O DERIVADAS DE LA OMISIÓN A REALIZAR LO RAZONABLEMENTE NECESARIO PARA MINIMIZAR EL MONSCABO Y PROTEGER LA PROPIEDAD ASEGURADA DE CUALQUIER DAÑO ADICIONAL.**

## **VI. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD**

### **A. LÍMITES POR SINIESTRO**

EL MÁXIMO LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA PARA CADA SINIESTRO EN VIRTUD DE ESTA PÓLIZA, SE DEFINIRÁ RESPECTO DE CADA ASEGURADO EN EL CORRESPONDIENTE CERTIFICADO DE COBERTURA O EN LOS ANEXOS QUE LO MODIFIQUEN.

### **B. LÍMITE TOTAL DE EVENTOS DE PERDIDA CUBIERTOS.**

Se permitirá un máximo de dos reemplazos de la Propiedad Asegurada por Certificado de Cobertura en cualquier período de 12 (doce) meses consecutivos, incluyendo siniestros indemnizados bajo esta Póliza o bajo cualquier póliza inmediata anterior emitida por nosotros respecto de mismo Equipo o su reemplazo directo.

En todo caso, el período de doce meses se calcula con base en la Fecha de Evento Cubierto para cada

uno de los siniestros procedentes.

## **VII. DEDUCIBLE**

Usted pagará un deducible no reembolsable, según lo indicado en su Certificado de Cobertura al momento en que aprobemos un reemplazo con base al modelo de la Propiedad Asegurada que está siendo reemplazado.

El deducible que aparece en el Certificado de Cobertura se muestra como porcentaje. Dicho porcentaje es un porcentaje del precio minorista sin subsidios y/o descuentos conforme aparece en nuestros expedientes a la Fecha del Evento Cubierto, de un equipo de igual modelo al de la Propiedad Asegurada comprada en el Operador de Servicios Inalámbricos en modalidad de PREPAGO. En caso de que el modelo de la Propiedad Asegurada ya no sea ofrecido por el Operador de Servicios Inalámbricos a la fecha del siniestro, el porcentaje del deducible se aplicará respecto al último precio minorista disponible, sin subsidios y/o descuentos, para dicho modelo, según aparezca en nuestros expedientes. El costo minorista, sin subsidios y/o descuentos, para los modelos ofrecidos por el Operador de Servicios Inalámbricos, está disponible en [www.proteccionmovil.com.mx/prepago](http://www.proteccionmovil.com.mx/prepago) o llamando al teléfono 01800-8430030

**NOTA:** Se podrá aplicar un cargo adicional por equipo no devuelto (consulte la Sección IX.F). En caso de que no devuelva la Propiedad Asegurada según se instruya al momento de su reclamación.

Una vez que usted pague el deducible, le entregaremos un recibo en el que conste su pago. El deducible es la participación que usted tiene sobre el costo total del siniestro, por lo que su pago no constituye un ingreso o ganancia para la aseguradora y, en consecuencia y de conformidad con la legislación tributaria mexicana, no es posible emitir una factura contra el pago del deducible.

## **VIII. CONDICIONES EN CASO DE SINIESTRO**

Con sujeción a los términos y condiciones establecidos en esta Póliza, la Aseguradora procederá en caso de un Evento Cubierto conforme a esta póliza de la siguiente manera:

**A.** En caso de un Evento Cubierto nos encargaremos del reemplazo de la Propiedad Asegurada a través del Centro de Servicio Autorizado o al domicilio registrado del Asegurado a elección de la Aseguradora o del Proveedor de Servicio Autorizado.

**B.** Un Miembro del Grupo Asegurado no tendrá derecho a recibir efectivo, aunque podríamos elegir ofrecer una liquidación en efectivo del costo de reemplazar la Propiedad Asegurada, en lugar del reemplazo efectivo de la Propiedad Asegurada.

**C.** A opción nuestra, podremos ofrecer equipo sustituto que:

- i. Sea de tipo y calidad similares;
- ii. Sea nuevo o renovado (refurbished) y que puede contener partes originales o no originales; y
- iii. Podrán ser de una marca diferente, modelo o color.

**D.** El equipo de reemplazo será equipo aprobado para uso en la red del Operador de Servicios Inalámbricos.

**E.** Podríamos requerir, a opción nuestra, una evaluación de Daño o Falla del equipo por el Operador de Servicios Inalámbricos y/o nuestro Proveedor de Servicios Autorizados y/o el fabricante antes de aprobar su solicitud de reemplazo de Propiedad Asegurada.

## **IX. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO**

**A.** Deberá reportar el siniestro de inmediato a nuestro Proveedor de Servicios Autorizado a más tardar 30 (treinta) días contados a partir de la Fecha del Evento Cubierto. Si no lo hiciera dentro de ese plazo, habrá perdido su reclamación. Deberá presentar todas las reclamaciones a través del Proveedor de Servicios Autorizado para nuestra aprobación antes de entregar el equipo de reemplazo. Toda reclamación que no sea presentada a través de nuestro Prestador de Servicios Autorizado para nuestra aprobación no será aceptada y cumplida.

**B.** Usted realizará lo razonablemente necesario para minimizar el daño y proteger la Propiedad Asegurada de menoscabos adicionales.

**C.** En caso de Siniestro, podría necesitar entregar una copia de la factura de venta original. También podría requerir presentar o entregar una copia de una identificación con fotografía oficial emitida Autoridad competente y que sea aceptada por la Aseguradora .

**D.** Usted deberá mantener la Propiedad Asegurada hasta que su reclamación sea completada. Si reemplazamos la Propiedad Asegurada, usted deberá entregarnos la Propiedad Asegurada antes de recibir un reemplazo. En caso de que usted no nos entregue la Propiedad Asegurada objeto del siniestro de acuerdo con nuestras instrucciones, usted deberá pagar un cargo por equipo no devuelto. El cargo por equipo no devuelto estará especificado en el Certificado de Cobertura. **USTED PUEDE EVITAR ESTE CARGO SIMPLEMENTE DEVOLVIENDO LA PROPIEDAD ASEGURADA, CONFORME A LO INSTRUIDO.** En caso de que, a usted, por alguna razón, se le entregue el equipo de reemplazo de manera duplicada para un siniestro, usted tiene la obligación de devolvernos el equipo de reemplazo duplicado en buenas condiciones, en su empaque original, sin abrir. En caso de que usted no nos devuelva el equipo de reemplazo duplicado en las condiciones aquí especificadas, usted deberá pagar un cargo por equipo duplicado no devuelto. El cargo por equipo duplicado no devuelto estará especificado en el Certificado de Cobertura.

**E.** En caso de Siniestro, usted deberá permitirnos inspeccionar la propiedad y los registros que evidencien el Daño o Falla. Usted deberá cooperar en la investigación de dicha reclamación. Si se solicitare, deberá permitirnos interrogarlo las veces que lo requiramos sobre todo asunto relacionado con este seguro o su reclamación, incluyendo sus libros y registros. Sus respuestas deberán ser firmadas y podrán ser grabadas.

**F.** Deberá entregar a nuestro Proveedor de Servicios Autorizado la información que se requiera para aprobar su reclamación respecto al reemplazo de la Propiedad Asegurada dentro de 30 días a partir de la fecha en que usted nos reporte el Siniestro. Su omisión a aceptar la entrega del equipo de reemplazo dentro de 30 días a partir de nuestra aprobación de la reclamación derivará terminación de Nuestra

responsabilidad respecto de la reclamación presentada al amparo de esta póliza.

**G.** En caso de Siniestro se deberá satisfacer el deducible no reembolsable por evento cubierto y que se especifica en el Certificado de Cobertura.

## **X. BENEFICIOS ADICIONALES**

El Miembro del Grupo Asegurado podrá contratar, si se le es ofrecido, durante la vigencia de la póliza Beneficios Adicionales, sujeto a las condiciones de elegibilidad particulares del Beneficio Adicional a contratar, debiendo constar siempre en Endoso particular emitido por la aseguradora y señalado en el Certificado de Cobertura de Seguro que corresponda.

Los términos y condiciones aplicables al o los Benéficos Adicionales se harán constar en el endoso respectivo.

## **XI. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN**

**A.** Disposiciones de Cancelación.

1. Usted podrá cancelar la cobertura al amparo de esta Póliza enviando por correo o entregándonos una notificación por escrito por adelantado indicándonos la fecha en que dicha cancelación surta efectos. Podrá enviar su notificación por escrito a nuestro Proveedor de Servicios Autorizado:

ASURION MÉXICO, APARTADO POSTAL 31, C.A.P. PLAZA GALERIAS, C.P. 11305, CIUDAD DE MÉXICO.

2. La Aseguradora o el Operador de Servicios Inalámbricos podrá cancelar la cobertura conforme a esta Póliza, sin necesidad de expresar causa, de acuerdo con lo establecido en esta Póliza, notificándole a usted, al menos 30 (treinta) días antes de la cancelación.

3. Podríamos cancelar esta Póliza o cambiar los términos y condiciones únicamente al entregarle una notificación, con al menos 30 (treinta) días de anticipación, salvo que cancelemos por las siguientes razones:

- a. Si descubrimos un fraude o tergiversación importante en la obtención de cobertura o en la presentación de una reclamación conforme a la misma.
- b. Podemos cancelar su cobertura conforme a esta Póliza inmediatamente, sin notificación por incumplimiento del pago de la prima.

4. Su cobertura y registro como Miembro del Grupo Asegurado conforme a esta Póliza terminará inmedata y automáticamente sin notificación alguna, si:

- a. Dejare de ser Cliente Prepago activo con el Operador de Servicios Inalámbricos, lo cual

constituye la terminación automática de su estado como Miembro del Grupo Asegurado. Para efectos de esta Póliza, la característica de Cliente Prepago se considera terminado cuando bajo los lineamientos del Operador de Servicios la línea que fue asignada al momento de la adquisición de la Propiedad Asegurada se considera abandonada (es decir, entra en una "Fase de Enfriamiento" según esto está definido en los lineamientos del Operador de Servicios).

b. El operador inalámbrico es expropiado por el gobierno de México.

c. Usted excede el límite total de responsabilidad conforme a esta Póliza, esto es tiene 2 (dos) siniestros procedentes en un plazo de 12 (doce) meses consecutivos.

Si su póliza fuere cancelada conforme a la Sección IX.A.4.c., usted continuará siendo inelegible para contratar una nueva póliza por un período de 12 (doce) meses a partir de la fecha de cancelación.

Si la cobertura amparada por esta Póliza fuere cancelada por cualquier motivo aquí considerados y no existieran siniestros reclamados que hayan sido procedentes durante el tiempo que estuvo vigente, se le reembolsará a través de los medios implementados para ello la prima no devengada al momento de la cancelación de acuerdo al porcentaje señalado en las tablas siguientes (dependiendo la vigencia contratada).

Para vigencias de 12 meses:

Si la cancelación se solicita durante los siguientes meses de vigencia:	Porcentaje de la prima a ser devuelta.
1-3 meses	60%
4-5 meses	40%
6-7 meses	30%
8-9 meses	20%
10-11 meses	10%
12 meses	0%

Para Vigencias de 24 meses:

Si la cancelación se solicita durante los siguientes meses de vigencia:	Porcentaje de la prima a ser devuelta.
1-6 meses	60%
7-9 meses	40%
10-12 meses	30%
13-15 meses	20%
16-18 meses	15%
19-21 meses	10%
22-24 meses	0%

**B.** A la Renovación o para continuar siendo elegible para cobertura:

1. Deberá haber activado el servicio de telecomunicaciones en modalidad prepago con el Operador de Servicios Inalámbricos y deberá continuar siendo un usuario prepago válido, activo y vigente

de su Operador de Servicios Inalámbricos para estar cubierto al amparo de esta Póliza. Para que la cobertura aplique, el uso de voz o datos deben estar registrada en el número de celular que está vinculado/asignado con la Propiedad Asegurada antes de la Fecha del Siniestro.

2. La Propiedad Asegurada deberá estar debidamente identificada por la Aseguradora y ser elegible para cobertura conforme a esta Póliza.

3. No deberá haber incurrido en fraude o abuso alguno con respecto a ello o en un programa de seguro de equipo de comunicaciones similar.

4. No deberá haber agotado los beneficios disponibles al amparo de otra Póliza emitida por nosotros a través de su Operador de Servicios Inalámbricos excediendo del Límite Total (consulte la Sección VI.B de esta Póliza).

5. No deberá haber incurrido en incumplimiento de alguna disposición u obligación consignada de esta Póliza, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa: Omisión de entregar la Propiedad Asegurada dañada cuando se solicite posterior a la presentación de la reclamación u omisión de satisfacer el deducible requerido al momento de un Siniestro precedente.

**C.** El Cliente o Miembro del Grupo Asegurado será responsable del pago de las primas, conforme a las disposiciones de esta Póliza.

## **XII. CLAUSULAS GENERALES**

**A.** Si surgiere algún desacuerdo entre usted y nosotros sobre el valor de la Propiedad Asegurada, el monto o satisfacción de las prestaciones derivadas de esta Póliza, se podrá elegir un procedimiento de arbitraje de acuerdo con la Sección XII. F.

**B.** Toda recuperación o salvamento derivado de un Siniestro precedente será totalmente para beneficio de la aseguradora. A nuestra solicitud, nos devolverá todo equipo reclamado. El equipo reclamado que nos sea devuelto deberá estar desbloqueado y con todas las contraseñas y elementos de seguridad desactivados. Toda la Propiedad Asegurada que reemplacemos se convertirá en nuestra propiedad y podrá ser deshabilitada, destruida o reutilizada. No proporcionaremos equipo de reemplazo si incumple con los términos de esta Póliza.

**C.** No podrá ceder esta Póliza sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

**D.** Si algún Miembro del Grupo Asegurado tiene derecho a que se le cubra en términos de esta póliza un Siniestro y tuviere derecho a recuperar daños de terceros, dichos derechos serán cedidos a nosotros. Dicho Miembro del Grupo Asegurado deberá realizar lo que fuere necesario para garantizar nuestros derechos y no podrá realizar ningún acto después de un Siniestro para obstaculizarlos.

En caso de que se lo requiramos y a nuestro costo, usted deberá realizar cuantos actos considere necesarios para ejercitar cuantos derechos, recursos o acciones le correspondan contra terceros, que tengan responsabilidad civil o penal en la ocurrencia del siniestro, de conformidad con el artículo 111 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

Usted en este acto nos otorga poder amplio para que ejerzamos cuales quiera acciones y derechos que le corresponden a usted en caso de siniestro en contra de cualesquiera terceros que resulten o puedan resultar responsables, sin perjuicio del pago del siniestro.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que usted 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.

**E.** Encubrimiento, Tergiversación o Fraude.

Nuestras obligaciones conforme a esta Póliza terminarán y toda reclamación será denegada:

- i. Si usted, su representante o cualquier persona a quien otorgue la Propiedad Asegurada, disimula o declara inexactamente sobre hechos que excluyan o puedan restringir dichas obligaciones.
- ii. Si usted, su representante o cualquier persona a quien otorgue la Propiedad Asegurada, no nos entregare a tiempo la documentación requerida al amparo de los términos de esta Póliza.
- iii. Si existiere dolo o mala fe en la reclamación hecha por usted, su representante o cualquiera a quien le haya entregado la Propiedad Asegurada.
- iv. Si el siniestro fuere objeto de una causa grave ocasionada por usted.

**F. COMPETENCIA.** En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos por escrito o por cualquier otro medio, ante la Unidad Especializada de Atención, Consultas y Reclamaciones de Allianz 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 dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o, en su caso, a partir de la negativa de Allianz a satisfacer las pretensiones del Asegurado.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas Delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez

**G. PRESCRIPCIÓN.** Todas las acciones derivadas de esta Póliza prescribirán dentro de 2 (dos) años de acuerdo con los Artículos 81 y 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Este plazo correrá a partir de la fecha del evento que haya dado origen y no surtirá efectos en caso de omisión, declaración falsa o imprecisa con respecto al riesgo incurrido, sino a partir del día en que tengamos conocimiento al respecto; y si fuere con respecto al evento, la vigencia correrá a partir del día en que usted tenga conocimiento de él, y usted deberá demostrar que hasta dicha fecha, no se tenía conocimiento del mismo.

El contrato que abrevie o prorrogue el período de prescripción referido en el párrafo anterior carecerá de validez y efecto.

Además de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, ésta será interrumpida por la designación de peritos debido a la ocurrencia de un siniestro o debido a la presentación de una reclamación ante la CONDUSEF y será suspendida con la presentación de la reclamación ante la Unidad Especial de Consultas y Quejas de los Clientes de esta compañía.

**H.** El territorio de la cobertura es a nivel mundial pero el costo de reemplazo será valuado en pesos mexicanos al momento de la ocurrencia del Siniestro. A nuestra exclusiva opción, enviaremos el equipo de reemplazo aprobado directamente a usted dentro de México a su domicilio de facturación o a otra ubicación convenida o le solicitaremos que lo recoja en un Centro de Servicio Autorizado o ubicación del Operador de Servicios Inalámbricos.

**I.** Convenimos que los términos de esta Póliza que no estén de acuerdo con la legislación aplicable están sujetos a la misma a efectos de cumplir en todo momento con dicha legislación aplicable. Si alguna sección de esta Póliza se considera inválida o inexigible por parte de alguna autoridad judicial, no invalidará el resto de esta Póliza.

**J.** Esta Póliza constituye el acuerdo total entre las partes en relación con el seguro proporcionado. Los términos de esta Póliza podrán ser modificados o renunciados únicamente mediante una nueva Póliza o un convenio o endoso emitido por nosotros e integrado a esta Póliza.

**K.** Nos reservamos el derecho a revisar esta Póliza en cualquier momento y ajustar los términos de cobertura, incluyendo la prima y el deducible. En caso de un cambio importante en las disposiciones de la cobertura, se le entregará una notificación para tal efecto. Usted podrá cancelar la cobertura en cualquier momento sin penalización alguna, pero si continuare pagando las primas después de un cambio en los términos de cobertura, usted estará obligado por dicho cambio.

**L.** Si adoptáremos cualquier revisión que ampliare la cobertura al amparo de esta Póliza sin primas adicionales mientras esta cobertura esté en vigor, la cobertura ampliada podrá, a nuestra exclusiva opción, ser aplicada a esta Póliza, sin notificación alguna.

**M.** Es importante que respalde todos los Datos y archivos de software, dado que esta Póliza no cubre pérdidas o daños a sus Datos o Software no Estándar. ES SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD RESPALDAR TODO EL SOFTWARE Y DATOS SOBRE LA PROPIEDAD ASEGURADA A TRAVÉS DE DISCOS DUROS U OTROS MECANISMOS DE ALMACENAMIENTO MASIVO. NO ASUMIMOS RESPONSABILIDAD ALGUNA POR PÉRDIDAS, ALTERACIONES O ALGUNA CORRUPCIÓN DEL SOFTWARE, DATOS O ARCHIVOS.

**N.** De acuerdo con los Artículos 100 a 103 y demás artículos aplicables de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, usted tiene la obligación de notificarnos por escrito sobre todo seguro que haya celebrado que cubra el mismo equipo referido en esta Póliza durante la vigencia de la misma, indicando el nombre de la aseguradora y los montos asegurados. Si usted no nos notificare al respecto, o si contrata tales seguros para objetos ilegales, no estaremos obligados a cumplir con nuestras obligaciones al amparo de esta Póliza



### **XIII. LEYES APLICABLES**

Esta Póliza se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

### **XIV. DIFERENCIA ENTRE ESTA PÓLIZA Y LA OFERTA**

De acuerdo con el Artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, si el contenido de esta Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Miembro del Grupo Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los siguientes 30 días a partir de la fecha en que dicho Miembro del Grupo Asegurado reciba esta Póliza. Después de dicho período de 30 (treinta) días, las disposiciones de esta Póliza o sus modificaciones se considerarán aceptadas.

### **XV. COMISIONES**

Durante la vigencia de esta Póliza, usted podrá solicitarnos por escrito la información relacionada con el porcentaje de prima que, como una comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o entidad por su intervención en la ejecución de esta Póliza. Proporcionaremos esa información por escrito o por medios electrónicos, dentro de un plazo de 10 (diez) días después de recibir su solicitud.

### **XVI. AGRAVACIÓN DEL RIESGO**

Dado que la prima ha sido convenida con base en las características del riesgo incluido en esta Póliza, según lo requerido por los Artículos 51 y 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, usted nos informará por escrito sobre cualquier condición relacionada con el teléfono o el uso del mismo que pudiera agravar el riesgo originalmente asegurado en esta Póliza durante la vigencia del seguro, dentro de 24 horas a partir del momento en que tenga conocimiento de esta agravación de los riesgos, derivada de un cambio de ubicación, giro o actividad del Miembro del Grupo Asegurado. Si usted omitiere notificarnos y/o causare que un riesgo empeore, todas nuestras obligaciones conforme a esta Póliza cesarán.

En caso de aceptar el nuevo riesgo, se recalculará la prima, considerando las nuevas características del riesgo. En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, usted perderá las primas anticipadas. En caso de que, en el presente o en el futuro, usted realice o se relacione con actividades ilícitas, tal circunstancia será considerada como una agravación esencial del riesgo en términos de la Ley. Por lo anterior, cesarán de pleno derecho nuestras obligaciones, si usted, en los términos del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere condenado 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, así como por autoridades competentes de carácter extranjero, cuyo Estado tenga celebrado con México un tratado internacional relativo a los puntos señalados en el presente párrafo; o si el nombre del Miembro del Grupo Asegurado, sus actividades, los bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades son publicados en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjero, proveniente de un Estado con el cual el Estado mexicano tenga celebrado alguno de los tratados internacionales en la materia antes mencionada, ello en términos

de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

En su caso, las obligaciones de la Póliza podrán ser restauradas una vez que tengamos conocimiento de que el nombre del Miembro del Grupo Asegurado deje de encontrarse en las listas antes mencionadas.

Nosotros consignaremos, ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad derivada de esta Póliza que 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.

## **XVII. SANCIONES Y EMBARGOS**

No estaremos obligados a otorgar cobertura ni a indemnizar reclamación o beneficio algunos que se deriven de la presente Póliza, en la medida en que esa cobertura, indemnización o beneficio implicaran que nosotros pudiéramos quedar expuestos a cualquier sanción, prohibición o restricción establecidas en una resolución de la Organización de Naciones Unidas y/o en sanciones económicas o mercantiles establecidas por normativas o regulaciones de la Unión Europea, los Estados Unidos de América o por cualquier otra jurisdicción que fuera de aplicación.

## **XVIII. ENTREGA DE LA PÓLIZA, DEL CERTIFICADO, DEMÁS DOCUMENTOS QUE CONTENGAN, MODIFIQUEN O DEN POR TERMINADOS LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES ESTABLECIDOS EN LA PÓLIZA Y NOTIFICACIONES EN GENERAL**

Tenemos la obligación de entregarle esta Póliza y demás documentos en los que se otorguen, establezcan, modifiquen o den por terminados derechos y obligaciones, incluidas la prima y el deducible, y notificaciones en general respecto a su cobertura, a través de los siguientes medios, a nuestra entera elección:

En persona;

Enviados a su domicilio que aparece en los expedientes del Operador de Servicios Inalámbricos, a través de los medios que utilizamos para tales efectos (servicio postal, mensajería, correo certificado, entre otros); o

Enviados mediante medios electrónicos, incluyendo, pero no limitándose al correo electrónico indicado por usted, o por medio de mensajes de texto al número de teléfono que pertenece a la Propiedad Asegurada, o a través de folletos o mensajes insertos en las facturas del Operador de Servicios Inalámbricos. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a cualquier tipo de información por la sola razón de que esté contenida en un mensaje de datos. Se presume que un mensaje de datos ha sido enviado por nosotros cuando lo hemos puesto en el sistema de información con dirección a los medios de contacto electrónico proporcionados por usted. Usted acuerda estar al tanto de los riesgos inherentes a las comunicaciones electrónicas y entiende que la nosotros

nos esforzamos por proteger el uso no-autorizado, modificación, divulgación o destrucción de los mensajes de datos y sigue los estándares generalmente aceptados de la industria, orientados a la protección de las comunicaciones electrónicas. Por esta razón, usted manifiesta tener presente que los mensajes de datos están sujetos a interceptación o enrutamiento incorrecto debido a que los canales de comunicaciones electrónicas no son totalmente seguros y, por lo tanto, nosotros no podemos garantizar su seguridad absoluta.

Las comunicaciones o notificaciones que hagamos al Miembro del Grupo Asegurado se dirigirán a la última dirección o número de teléfono de los que hubiéramos tenido conocimiento por el propio Miembro del Grupo Asegurado. El Miembro del Grupo Asegurado deberá notificarnos por escrito sobre cualquier cambio de dirección efectuado durante la vigencia de la Póliza.

Si usted no recibiere los documentos dentro de 30 días contados a partir de la ejecución de esta Póliza, nos deberá notificar al respecto presentándose en nuestro domicilio o en cualquiera de nuestras oficinas, a fin de que se los podamos entregar, o contactándonos al teléfono 01800-8430030, para que podamos enviarle los documentos a su domicilio, a través de los medios que utilizamos para tales efectos.

## **XIX. AVISO DE PRIVACIDAD**

Tanto nosotros como nuestro Proveedor de Servicios Autorizados recibiremos y recabaremos información personal en relación con esta Póliza y su Certificado de Cobertura, y conforme sea necesario en relación con los servicios relacionados con esta Póliza. Usted en este acto ha sido notificado e informado que nuestro aviso de privacidad está disponible en [www.allianz.com.mx](http://www.allianz.com.mx) y que el aviso de privacidad de nuestro Proveedor de Servicios Autorizados está disponible en [www.proteccionmovil.com.mx/prepago](http://www.proteccionmovil.com.mx/prepago). En este acto usted otorga su consentimiento expreso para que su información personal sea procesada, tratada y utilizada de conformidad con los términos que se establecen en los avisos de privacidad mencionados. Si usted no está de acuerdo con dichos términos, usted tiene el derecho de cancelar la cobertura bajo esta Póliza en cualquier momento conforme lo que se establece en la Sección XI. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN.

## **XX. INDEMNIZACIÓN POR MORA**

En el caso de que nosotros, no obstante haber recibido los documentos e información que nos permitan conocer el fundamento de la reclamación que nos haya sido presentada, no cumplamos con la obligación de pagar la indemnización procedente, en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, estaremos obligados a pagar una indemnización por mora, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que a la letra dice:

Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. “Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor 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 este artículo. Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

**II.** Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se 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 este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;

**IV.** Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

**V.** En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;

**VI.** Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento o. Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

**VII.** Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además 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 del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose

de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación. El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad. Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

**IX.** Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la 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 esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

## **XXI. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Nosotros únicamente proporcionaremos información de la Póliza a las personas autorizadas por el Operador de Servicios Inalámbricos en forma expresa para establecer comunicación directa con nosotros para los asuntos relacionados con esta Póliza y, en caso de que algún Miembro del Grupo Asegurado o beneficiario pretenda hacerlo, podrá acudir directamente a nosotros, o podrá llevar a cabo dicho trámite por conducto del Operador de Servicios Inalámbricos.

## **XXII. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN**

El uso de los medios de identificación que en su caso se establezcan de manera específica en la presente Póliza para la celebración de las operaciones y la prestación de servicios, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privadas o públicas, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. A través de dichos medios de identificación, se podrán gestionar modificaciones o la extinción de derechos y obligaciones, conforme con la regulación en materia de seguros.

### **XXIII. INFORMACION PARA OPERACIONES**

Para cualquier operación e información respecto de la presente Póliza, puede acudir a ALLIANZ MÉXICO, S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS, en la dirección Blvd. Manuel Ávila Camacho, número 164, Colonia Lomas de Barrilaco, Código Postal 11010, Ciudad de México, en el área de atención a clientes, lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas, llamar a los teléfonos 01-800-1111-200 en toda la República ó 55-5201-3000 en la Ciudad de México, o bien en nuestras oficinas regionales, cuyo domicilio puede consultar en [www.allianz.com.mx](http://www.allianz.com.mx)

### **XXIV. PRECEPTOS LEGALES**

Los preceptos legales que se citan en la Póliza pueden ser consultados en la página Web [www.proteccionmovil.com.mx/prepago](http://www.proteccionmovil.com.mx/prepago) Todos los términos y abreviaturas se encuentran detallados en las Condiciones Generales.

### **XXV. LOCALIZACIÓN DE UNE Y CONDUSEF**

Para cualquier aclaración, queja, o duda no resuelta en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), en Blvd. Manuel Ávila Camacho 164, piso 1, Col. Lomas de Barrilaco, México D.F., C.P. 11010, en un horario de atención de lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas, o llamando a los teléfonos 55-5201-3039 y del interior de la República al 01-800-1111-200, ext. 3039, o enviando un correo electrónico a [claudia.espinosa@allianz.com.mx](mailto:claudia.espinosa@allianz.com.mx)

También puede contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Avenida Insurgentes Sur, número 762, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México. Centro de atención telefónica 5340-0999 y 01-800-99-98080, [webmaster@condusef.gob.mx](mailto:webmaster@condusef.gob.mx), [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

En cumplimiento de 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 02 de abril de 2019, con el número CNSFS0003-0644-2018, y en la CONDUSEF, con el número CONDUSEF-003533-03.