

# Auto Complementario Banorte

Para reporte de siniestro y servicios  
de asistencia llama al

**800 500 1500**

en donde recibirás atención rápida y personalizada  
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro

**Centro de Contacto**

**800 500 2500**

disponible de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.,  
sábado de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.  
o consulta [segurosbanorte.com](http://segurosbanorte.com)



# ÍNDICE

DEFINICIONES	3
ABREVIATURAS	7
PRELIMINAR	8
VIGENCIA	8
CLÁUSULA 1A. ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS	9
1. BOLSO PROTEGIDO	9
2. AUTO AGENCIA CONTINUA	12
3. VALOR GARANTIZADO	13
4. ROBO PARCIAL	15
5. LLANTA SEGURA	21
CLÁUSULA 2A. RIESGOS NO AMPARADOS POR EL CONTRATO, APLICABLE A TODAS LAS COBERTURAS.	24
CLÁUSULA 3A. PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO	25
CLÁUSULA 4A. SUMAS ASEGURADAS	27
CLÁUSULA 5A. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO	30
CLÁUSULA 6A. BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS	32
CLÁUSULA 6B. TALLERES AUTOMOTRICES	41
CLÁUSULA 7A. TERRITORIALIDAD	41
CLÁUSULA 8A. SALVAMENTOS	41
CLÁUSULA 9A. RECUPERACIONES	43
CLÁUSULA 10A. PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO	45
CLÁUSULA 11A. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	46
CLÁUSULA 11B. PROCEDIMIENTO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	49
CLÁUSULA 12A. RENOVACIÓN	49
CLÁUSULA 12B. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA	50
CLÁUSULA 13A. PRESCRIPCIÓN	50
CLÁUSULA 14A. COMPETENCIA	54
CLÁUSULA 15A. SUBROGACIÓN	54
CLÁUSULA 16A. INSPECCIÓN VEHÍCULAR Y SEGURIDAD	55
CLÁUSULA 17A. COMISIONES Y COMPENSACIONES DIRECTAS	55
CLÁUSULA 18A. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO	55
CLÁUSULA 19A. NULIDAD DEL CONTRATO	56
CLÁUSULA 20A. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	56
CLÁUSULA 21A. DESCUENTO POR NÓMINA O DOMICILIACIÓN BANCARIA (CUENTA DE CHEQUES, DÉBITO O CRÉDITO)	59

CLÁUSULA 22A. BASES PARA LA CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS (INTERNET)	60
CLÁUSULA 22B. CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	61
CLÁUSULA 23A. BASES PARA LA CONTRATACIÓN VÍA TELEFÓNICA	65
CLÁUSULA 24A. AGRAVACIÓN DEL RIESGO	66
CLÁUSULA 25A. CLÁUSULA DE ACTIVIDADES ILICITAS	67
CLÁUSULA 26A. COMUNICACIÓN	68
CLÁUSULA 27A. PRECEPTOS LEGALES Y ABREVIATURAS	68
CLÁUSULA 28A. ATENCIÓN A USUARIOS	69
CLÁUSULA 29A. INSPECCIÓN VEHICULAR REMOTA.	69

## CONDICIONES GENERALES

### DEFINICIONES

- 1. Accidente Automovilístico:** Colisiones, vuelcos y todo acontecimiento que provoque daños materiales al Vehículo Asegurado producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.
- 2. Accidente de Tránsito:** Es aquel hecho que se produce durante el desplazamiento del Vehículo Asegurado, sin que exista intención o voluntad para su realización.
- 3. Adaptación y/o Conversión:** Toda modificación y/o adición en carrocería, estructura, recubrimientos, mecanismos y/o aparatos que modifiquen el diseño o funcionamiento original del Vehículo Asegurado para el cual fue diseñado. El blindaje adosado al vehículo se entenderá como Adaptación y/o Conversión.
- 4. Asegurado:** Es la persona física o moral que tiene derecho a la reclamación de los servicios, pagos o beneficios de esta póliza, la cual deberá aparecer identificada en la carátula de la misma o ser conductor u ocupante del vehículo al momento del siniestro, siempre y cuando tenga interés asegurable.
- 5. Beneficiario:** Persona física o moral que, al momento de un siniestro, que amerite indemnización, según lo establecido en el contrato de seguro, tiene derecho al pago o servicio correspondiente.
- 6. Beneficiario preferente:** Persona física o moral a quien se indemnizará en primer término y hasta el monto del interés asegurado que tenga sobre la unidad en caso de pérdida total del vehículo asegurado, siempre que la indemnización proceda en términos del presente contrato. El nombre o razón social del mismo deberá aparecer en la carátula de la póliza o en endoso emitido por la **Compañía**.
- 7. Colisión:** Es el impacto, en un solo evento, del vehículo con uno o más objetos inclusive el vehículo mismo y que, como consecuencia, sufra daños materiales.
- 8. Compañía:** Toda mención en adelante de la Compañía se refiere a Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.

9. **Conductor:** Persona física que conduce el vehículo asegurado, que cuente con licencia del tipo apropiado o permiso para conducir el vehículo asegurado y expedida por la autoridad competente.
10. **Conductor Preferente:** Conductor autorizado por el Asegurado para utilizar el vehículo asegurado, que se mencione en la póliza y que cuente con licencia de conducir.
11. **Contratante:** Persona física o moral cuya solicitud de aseguramiento ha sido aceptada por la **Compañía**, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quién por lo tanto suscribe el contrato de seguro y asume las obligaciones que deriven del mismo; salvo aquellas que correspondan expresamente al Asegurado o al Beneficiario.
12. **Contrato de Seguro:** Documento que regula las condiciones contractuales convenidas entre la **Compañía** y el Contratante, Asegurado o Beneficiarios. Son parte integrante de éste, las declaraciones del Contratante y/o Asegurado proporcionadas por escrito a la **Compañía**, la propuesta de aseguramiento, la póliza, las condiciones generales; así como las condiciones particulares o endosos previamente acordados con el asegurado, que se adhieran para modificar o especificar las cláusulas del contrato.
13. **Deducible:** Es la participación económica que invariablemente quedará a cargo del Contratante, Asegurado o Beneficiario en caso de siniestro y que se establece para cada cobertura en la carátula de la póliza. Esta obligación se podrá presentar en UMA, (o) en porcentaje sobre la suma asegurada, o sobre un importe fijo que se establezca en la carátula de la póliza, según corresponda a cada cobertura.  
  
El deducible deberá ser pagado con independencia de la responsabilidad que tenga o no el Contratante, Asegurado o Beneficiario del contrato de seguro en la realización de un siniestro.
14. **Depreciación:** Reducción del valor de un bien por efecto del tiempo, desgaste y/o uso.
15. **UMA:** Unidad de Medida y Actualización.
16. **Estado de Ebriedad:** Se entenderá que el conductor se encuentra en estado de ebriedad cuando presente intoxicación por ingestión de bebidas alcohólicas o presente aliento alcohólico, cualquiera que

- sea su grado o intensidad y el mismo sea certificado por la autoridad competente.
17. **Impericia:** Es la falta de destreza o habilidad del conductor para conducir el vehículo asegurado y evitar así un siniestro.
18. **Interés Asegurable:** Requisito que debe concurrir en quien desee la cobertura de determinado riesgo, reflejado en su deseo de que el siniestro no se produzca, ya que a consecuencia de él se originaría un perjuicio para su patrimonio.
19. **Influencia de drogas:** Se entenderá que el Conductor se encuentra bajo la influencia de drogas, cuando presente intoxicación por cualquier sustancia química, vegetal o mineral y de las cuales el Asegurado no pueda demostrar su prescripción médica, y que produzcan efectos narcóticos, alucinógenos, estimulantes o depresivos.
20. **Límite máximo de responsabilidad:** El límite máximo de responsabilidad será el que se establece en la carátula de la póliza, pudiendo ser valor comercial o suma asegurada fija según se establece en cada cobertura.
21. **Póliza (Carátula de póliza):** Documento en que constan las coberturas que ampara la **Compañía** al Asegurado, los Límites Máximos de Responsabilidad y primas para cada una, los deducibles aplicables en caso de siniestro, los datos que identifican al Asegurado y/o al Contratante, la prima total del seguro, las especificaciones del vehículo asegurado y la vigencia del contrato; así como las modificaciones que se produzcan durante la vigencia del seguro.
22. **Prescribir:** Pérdida del derecho del Asegurado para hacer valer cualquier acción en contra de la **Compañía**, de conformidad con el artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
23. **Prima Total:** Cantidad de dinero que deberá pagar el Contratante a la **Compañía**, en términos del contrato de seguro, como contraprestación por el riesgo que ésta asume dentro del período de vigencia de la misma. El recibo contendrá además los derechos de póliza, los impuestos de aplicación legal y el recargo por financiamiento del pago fraccionado de la prima si así fuere el caso y que son generados por la póliza o por movimientos de endosos por concepto de las modificaciones realizadas a la póliza.

- 24. Rescisión:** En Rescisión, la definición debe quedar de la sig. forma: Cualquier omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 8°, 9°, 10° y 47° de la Ley sobre el Contrato de Seguro, facultará a la Compañía para considerar rescindido de pleno derecho el contrato de seguro, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.
- 25. Robo total:** Cuando el Asegurado o Conductor sea desposeído sin su consentimiento del vehículo asegurado.
- 26. Siniestro:** Ocurrencia del riesgo amparado por el contrato de seguro.
- 27. Suma asegurada:** Es el valor que se define para cada una de las coberturas contratadas, bien específico o riesgo determinado y que la **Compañía** está obligada a pagar como máximo al momento de suscitarse el siniestro amparado por la póliza. La determinación de la suma asegurada para cada cobertura debe regirse por lo establecido en la **Cláusula 4a. Sumas Aseguradas** de las presentes condiciones.
- 28. Salvamento:** Es el monto recibido por la venta de un bien que ha sido indemnizado al Asegurado por la **Compañía**, pasando su posesión y propiedad a la **Compañía**.
- 29. Subrogación:** Adquisición de derechos y acciones por la **Compañía** frente a terceros responsables del daño.
- 30. Terceros:** Se define a personas o bienes de personas involucrados en el siniestro que da lugar a la reclamación bajo el amparo de la póliza y que no son ni ocupantes, ni conductor del vehículo asegurado, ni el propio Asegurado, al momento del siniestro.
- 31. Uso del Vehículo:** Es la utilización que se le da al vehículo objeto del seguro. El vehículo asegurado de acuerdo al uso podrá ser:
- Uso particular:** Entendiéndose por esto que se destina al transporte de personas o transporte de enseres domésticos o mercancías sin fines de lucro.
- Uso comercial:** Entendiéndose por esto que se destina renta diaria, transporte público o privado de personas, mercancías y/o carga con fines de lucro, o bien a brindar servicio de seguridad pública, privada o de emergencia.

El uso del vehículo se establecerá en la carátula de la póliza de conformidad a la solicitud de aseguramiento presentada por el Contratante, mismo que determina el tipo de riesgo asumido por la **Compañía** y el costo de la prima.

- 32. Vehículo Asegurado:** Comprende la unidad automotriz descrita en la carátula de esta póliza, incluyendo las partes o accesorios que el fabricante adapta originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado, siempre que dicha unidad haya sido fabricada en la República Mexicana o se encuentre debidamente legalizado.
- Cualquier otra parte, accesorio, rótulo, conversión, adaptación o modificación a la estructura, instalada a petición del comprador o propietario o por las agencias y distribuidoras, auto instalados o por talleres, no se considerará dentro de la fabricación original del vehículo.
- 33. Vuelco:** Es el evento durante el cual, por la pérdida de control, el vehículo gira, voltea o se levanta, todo o en parte, sobre la superficie que transita o circula.

#### ABREVIATURAS

Para mayor claridad en la descripción del vehículo asegurado que se muestra en la Carátula de Póliza/Solicitud, se proporciona el siguiente catálogo de abreviaturas.

A/A	Aire Acondicionado
Aut.	Transmisión Automática
B/A	Bolsas de Aire
BT	Bluetooth
CD	Disco Compacto
Clave SB	Clave del vehículo para uso de Seguros Banorte
C/E	Caja Extendida
Cil.	Cilindros
CP	Caballos de fuerza/Potencia
DH	Dirección Hidráulica
DR	Doble rodada
ee	Elevadores eléctricos de cristales
EQ	Equipado

E/E	Equipo eléctrico
F.I.	Inyección electrónica (Fuel Inyection)
H6	Motor Horizontal 6 cilindros
HB	Puerta trasera con acceso a compartimiento (Hatchback)
L	Litros
L4	Motor en Línea de 4 cilindros
L5	Motor en Línea de 5 cilindros
L6	Motor en Línea de 6 cilindros
Man	Transmisión Manual
REPUVE	Registro Público Vehicular
Pts.	Puertas
Q/C	Quemacocos (Sunroof)
Std.	Estándar
SUV	Sport Utility Vehicle/Unidades para caminos sin pavimento
TA	Transmisión Automática
TM	Transmisión Manual
Vel	Velocidades
V6	Motor en V de 6 cilindros
V8	Motor en V de 8 cilindros
V10	Motor en V de 10 cilindros
V12	Motor en V de 12 cilindros

### Preliminar

La **Compañía** y el Contratante y/o Asegurado han convenido las coberturas y las sumas aseguradas que aparecen en la carátula de la póliza, como contratadas con conocimiento de que se puede elegir una o varias de las coberturas básicas y adicionalmente, si así se desea, una o varias de las coberturas adicionales.

Los riesgos que pueden ampararse bajo esta póliza se definen en la **Cláusula 1a. Especificación de Coberturas**, que a continuación se enumeran en la carátula de la póliza, quedando sujetas a los límites máximos de responsabilidad que en ella se mencionan.

En consecuencia, las coberturas que no se señalan como contratadas o que no aparezcan mencionadas en la carátula de la póliza, no tendrán validez ni eficacia entre las partes, aun cuando se consignan y regulan en estas condiciones generales.

### VIGENCIA

La vigencia del seguro iniciará y concluirá a las 12:00 horas de las fechas especificadas en la carátula de la póliza.

### CLÁUSULA 1a. ESPECIFICACIÓN DE COBERTURAS

#### 1. BOLSO PROTEGIDO

#### DEFINICIONES

- Asegurado:** Es la persona física cuyos datos de identificación aparecen especificados en la carátula de la póliza, y que al momento del siniestro se encuentre como conductor u ocupante del vehículo asegurado.
- Bolso:** Accesorio de vestir cuya función principal es la de transportar un número reducido de objetos de uso personal frecuente, comúnmente provisto de cierre y asa.
- Portafolio:** Accesorio de vestir cuya función principal es la de guardar y transportar un número reducido de documentos y objetos de uso personal, comúnmente provisto asa.
- Mochila:** Accesorio de equipaje que puede llevarse en la espalda cuya función principal es la de transportar un número reducido de objetos de uso personal, comúnmente provisto de dos bandas que pasan por los hombros.
- Conductor:** Persona física que conduce el Vehículo Asegurado, que cuente con licencia del tipo apropiado o permiso para conducir el Vehículo Asegurado y expedida por la autoridad competente.
- Robo con violencia:** Acto cometido en contra del Asegurado por cualquier persona o personas con objeto de apoderarse de sus pertenencias, sin derecho y sin su consentimiento, haciendo uso de la fuerza o violencia, sea física o moral.

#### 1.1 COBERTURA

La **Compañía** indemnizará al Asegurado por el Daño Patrimonial que éste sufra en caso de que le sea robado, mediante el uso de violencia, su

bolso, su portafolio o su mochila, así como los contenidos de uso personal que estos contengan, siempre y cuando el robo se perpetúe cuando el Asegurado se encuentre dentro del compartimento del Vehículo Asegurado en la póliza, ya sea como Conductor u Ocupante del mismo.

## 1.2 LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

La **Compañía** indemnizará, cuando proceda, la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la póliza para este beneficio, limitándose a un evento por vigencia de la póliza, sin que haya posibilidad de reclamar una cantidad mayor, ni un segundo evento por vigencia de la poliza.

## 1.3 TERRITORIALIDAD

Esta cobertura se aplicará en caso del robo ocurrido dentro de la República Mexicana.

## 1.4 DEDUCIBLE

**Esta cobertura siempre operará con la aplicación de un deducible de 10% sobre la Suma Asegurada que se indica en la carátula de la póliza.**

## 1.5 AVISO DE SINIESTRO

El Asegurado deberá dar aviso a la Compañía tan pronto como tenga conocimiento del hecho, a más tardar dentro de los cinco días naturales siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, salvo causa de fuerza mayor, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

El Asegurado deberá presentar a la **Compañía** original o copia certificada del acta de la denuncia por robo levantada ante la autoridad competente.

## 1.6 DOCUMENTACIÓN E INFORMACION A ENTREGAR POR PARTE DEL ASEGURADO A LA COMPAÑIA

Para estar en posibilidad de integrar el expediente de siniestro y dictaminar lo consecuente por parte de la Compañía, el Asegurado deberá entregar la información y documentación completa a la Compañía en aras de estar en posibilidad de concluir con el dictamen respectivo.

## 1.7 PLAZO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN.

Una vez que el Asegurado haya entregado la documentación e información completa a la Compañía relacionada con el Siniestro emitirá el dictamen respectivo en un plazo no mayor a 30 días, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

*“Artículo 71.- El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación. Será nula la cláusula en que se pacte que el crédito no podrá exigirse sino después de haber sido reconocido por la empresa o comprobado en juicio”*

La Compañía tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

En consecuencia, mientras no se proporcione por parte del Asegurado la información y documentación completa a la Compañía, esta no tendrá obligación de cubrir la suma asegurada, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

## 1.8 EXCLUSIONES PARTICULARES DE LA COBERTURA BOLSO PROTEGIDO

**En adición a lo estipulado en la Cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, aplicable a todas las coberturas, esta cobertura en ningún caso ampara:**

1. **El robo de bienes diferentes al bolso, portafolio o mochila del Asegurado.**
2. **El Robo del bolso, portafolio o mochila que no sean propiedad del Asegurado.**
3. **Reclamaciones en las que no exista denuncia de los hechos ante la autoridad correspondiente.**
4. **Cuando el robo constituya el delito de abuso de confianza.**
5. **Cuando el robo sea cometido por familiares, trabajadores o dependientes del Asegurado.**
6. **Cuando el robo derive del Robo Total del Vehículo Asegurado.**

**7. Ningún equipo electrónico dejado al interior del vehículo mientras se deje en guarda o custodia de un tercero o estacionado en la vía pública o estacionamientos públicos o privados.**

**2. AUTO AGENCIA CONTINUA**

**2.1 COBERTURA**

De aparecer como amparadas las coberturas de Daños Materiales y/o Robo Total en la carátula de otra póliza diferente a la del presente contrato emitida por **Seguros Banorte, S.A. de C.V. Grupo Financiero Banorte**, y en caso de dictaminarse siniestro procedente que implique Pérdida Parcial conforme a lo establecido en la **CLÁUSULA 6a BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS** al amparo de las coberturas Daños Materiales o Robo Total, la **Compañía** procederá con la reparación del Vehículo Asegurado de acuerdo a lo siguiente:

**Para vehículos con una antigüedad hasta de 15 años contados a partir de la fecha de facturación de origen, los centros de reparación previstos serán las agencias distribuidoras de la marca con quienes la Compañía tenga convenio de prestación de servicios.** En los casos en los que en el lugar de residencia del Asegurado no exista agencia distribuidora de la marca o la **Compañía** no tenga convenio de prestación de servicios con la agencia distribuidora, los centros de reparación serán aquellos talleres que presten servicios de manera supletoria, que estén debidamente reconocidos y autorizados por la marca y por la **Compañía**.

**Para vehículos con una antigüedad mayor a 15 años contados a partir de la fecha de facturación de origen, los centros de reparación previstos serán los talleres multi-marca o especializados, con los que la Compañía tenga celebrados contratos de prestación de servicios.**

**El surtido de las partes y refacciones necesarias para la reparación del Vehículo Asegurado no son materia del alcance de esta cobertura por lo que no será exigible su abastecimiento directamente en los centros de reparación señalados en los párrafos anteriores.**

Todas las demás condiciones establecidas en la **CLÁUSULA 6a BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS** de las Condiciones Generales de la póliza no sufren modificación.

**2.2 LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD**

De acuerdo al vehículo asegurado, esta cobertura opera bajo el concepto de Valor Comercial. Por lo tanto, la **Compañía** se compromete a indemnizar conforme lo establece la **Cláusula 4a. Sumas Aseguradas**.

**2.3 DEDUCIBLE**

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible alguno.

**3. VALOR GARANTIZADO**

**3.1 COBERTURA**

De aparecer como amparadas las coberturas de Daños Materiales y/o Robo Total en la carátula de otra póliza diferente a la del presente contrato, y en caso de siniestro procedente que implique la Pérdida Total del Vehículo Asegurado, la **Compañía** procederá con la indemnización de la suma asegurada.

**3.2 LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD**

Para vehículos con una antigüedad máxima de hasta 24 meses a la fecha del siniestro contados a partir de la fecha de facturación de origen, la suma asegurada corresponderá al diferencial entre el Valor Factura del Vehículo Asegurado y el Valor Comercial del mismo a la fecha del siniestro.

Para vehículos cuya fecha de facturación de origen sea mayor a 24 meses a la fecha del siniestro, la suma asegurada corresponderá al 10% del Valor Comercial del Vehículo Asegurado a la fecha del siniestro.

Para vehículos con una antigüedad de hasta 24 meses contados a partir de la fecha de facturación de origen, la suma asegurada para las coberturas de **Daños Materiales y Robo Total** será el diferencial entre el Valor Factura y el Valor Comercial del Vehículo Asegurado al momento del siniestro. Para efectos de este Contrato se entenderá por Valor Factura del vehículo Asegurado el valor de compra del mismo y cuyo precio de facturación se establece en la factura de dicho vehículo, incluyendo el impuesto al valor agregado (I.V.A.) y este es fijado por la agencia de autos nuevos o distribuidoras reconocidas por las plantas armadoras de vehículos.



Para vehículos cuya fecha de facturación de origen sea mayor a 24 meses, la suma asegurada corresponderá al 10% del Valor Comercial de acuerdo a la **CLÁUSULA 4a SUMAS ASEGURADAS**

Para vehículos provenientes de una venta de salvamento, sin importar la antigüedad de la factura origen, en todos los casos la suma asegurada corresponderá el 10% del Valor Comercial de acuerdo a la **CLÁUSULA 4a SUMAS ASEGURADAS**

### 3.3 DEDUCIBLE

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable en cada siniestro de un deducible establecido de acuerdo con lo siguiente:

- Para siniestros en los que la pérdida total del Vehículo Asegurado se origine por los riesgos amparados en otra póliza diferente a la del presente contrato bajo la cobertura de Daños Materiales, esta cobertura siempre operará con la aplicación de un deducible de 5% sobre la Suma Asegurada.
- Para siniestros en los que la pérdida total del Vehículo Asegurado se origine por los riesgos amparados en otra póliza diferente a la del presente contrato bajo la cobertura de Robo Total, esta cobertura siempre operará con la aplicación de un deducible de 10% sobre la Suma Asegurada.

El monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada, en la fecha del siniestro, el porcentaje de deducible.

### 3.4 DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN A ENTREGAR POR PARTE DEL ASEGURADO:

Para efectos de indemnización de esta Cobertura será necesario presentar la documentación e información completa de acuerdo a lo siguiente:

- En caso de Pérdida Total por robo:
  - Copia por ambos lados de la última factura del Vehículo Asegurado.
  - Copia del original del pedimento de importación, cuando se trate de un vehículo fronterizo.
  - Copia del título americano, cuando se trate de un vehículo fronterizo.
  - Copia de identificación del propietario y/o Asegurado.
  - Copia de la denuncia de hechos presentada ante el agente del

Ministerio Público correspondiente, misma que deberá contar con la acreditación de propiedad.

- El finiquito correspondiente emitido por la otra compañía de seguros que ampare la indemnización de la pérdida total.

#### b. En caso de Pérdida Total por Daños Materiales:

- Copia por ambos lados de la última factura del Vehículo Asegurado.
- Copia de pedimento de importación, cuando se trate de un vehículo fronterizo.
- Copia del título americano, cuando se trate de un vehículo fronterizo.
- Copia de identificación del propietario y/o Asegurado.
- El finiquito correspondiente emitido por la otra compañía de seguros que ampare la indemnización de la pérdida total.

En consecuencia, mientras no se proporcione por parte del Asegurado la información y documentación completa a la Compañía, esta no tendrá obligación de cubrir la suma asegurada, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

### 4. ROBO PARCIAL

De aparecer como amparada en la carátula de la póliza, este beneficio ampara la reposición de autopartes originales que correspondan al equipamiento del vehículo asegurado según su versión original a consecuencia del robo de las mismas, incluyendo el costo de la mano de obra asociada a la reposición e instalación de las autopartes cubiertas.

**Cualquier autoparte distinta a las originales que correspondan al equipamiento del vehículo no está amparada por la presente cobertura.**

La cobertura sólo aplica al vehículo descrito en la carátula de la póliza y puede ser ejercida por el Asegurado bajo los supuestos que se indican a continuación:

**En caso de que el monto total de las autopartes robadas en un mismo evento exceda los \$2,500.00 pesos (Dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.), el propietario del vehículo deberá levantar denuncia ante las autoridades correspondientes, requisito sin el cual esta cobertura no surtirá efecto.**

**4.1 RIESGOS CUBIERTOS**

- a. La presente cobertura no implica en sí misma una garantía de disponibilidad de autopartes para reposición, por lo que si cualquiera de las autopartes cubiertas no existiese en el mercado y/o no estuviera disponible por un período mayor a 30 días naturales contados a partir de la fecha de reclamación, el propietario del vehículo sólo tendrá derecho a recibir el costo de reposición e instalación de las piezas valuada por los proveedores autorizados por la **Compañía** para la autoparte robada y no disponible, salvo las condiciones y restricciones para llantas que más adelante se detallan.

**Autopartes Interiores:** Estéreo y/o sus botones de control, Pantalla táctil de color, Pantalla de video, Tapa de guantera de copiloto y chapa, Kit de herramientas y gato, Dado de birlo de seguridad, Asiento y/o sus componentes, Computadora, así como sus dispositivos de sujeción y Llanta y rin de refacción.

**Autopartes Exteriores:** Tapones de rin (embellecedores de ruedas), Birlos (incluyendo el de seguridad y llave de seguridad), Capuchones de Birlos, Tapa de cubos de rin (tapa de birlos), Facias delanteras y traseras, Parrilla, Barra de techo portaequipaje, Porta Placas, Molduras exteriores, Rejilla de facias, cuartos de facia y/o de salpicaderas, Emblemas, Tolva delantera y trasera (spoilers de facias), Faros, Faros de niebla, Calaveras, Espejos (lunas y/o carcasas de espejos y/o calaveras de espejos y/o mecanismos de control de espejos y/o soportes), Limpiaparabrisas trasero y/o delantero (rasquetas y/o brazos con tapón), Quemacocos y/o sus componentes, Tapas de facias delanteras y/o trasera, Tapa y tapón de gasolina, Antena exterior, Cuartos de iluminación de portaplacas trasero, Alerones con o sin luz de freno, Cámara de visión trasera, Reflectantes, Rines y Llantas.

- b. Condiciones y restricciones para llantas. Adicionalmente al máximo de eventos mencionados, a las condiciones para reclamación y al pago del Deducible que más adelante se refieren, aplican las siguientes condiciones para el caso de robo de llantas montadas o llanta de refacción, incluyendo llantas repuestas como consecuencia de un evento de robo anterior:

La reposición de las llantas se sujeta a las siguientes condiciones:

b.1 De contar con disponibilidad de llantas de la versión y especificaciones correspondientes al equipamiento original del

vehículo en establecimientos legalmente constituidos y cumplan con todos los requisitos fiscales, se procederá a reponerlas.

b.2 De no existir en el mercado, neumáticos con las especificaciones técnicas según el equipamiento original del fabricante del vehículo, se realizará la reposición de las llantas con aquellas que cubran las especificaciones vigentes al momento de la reclamación para su uso en el vehículo.

**b.3 La reposición de las llantas no implica que las llantas repuestas tengan que ser de la misma marca y dibujo, por lo que no será exigible el cambio de las llantas no robadas con fines de uniformidad.**

En caso de no existir llantas con las características técnicas o con las especificaciones de origen en el mercado, la **Compañía** optará por la indemnización de las mismas.

La indemnización mencionada en el párrafo anterior se encontrará sujeta al Precio Público que según la lista oficial de precios del fabricante o distribuidor autorizado, establezca como tal, incluyendo los gastos derivados por la mano de obra para la instalación de llantas o rines afectados.

La garantía de las llantas repuestas está cubierta directamente por los fabricantes de las mismas y está sujeta a los ajustes que ellos determinen.

No obstante lo estipulado en el párrafo anterior, en la eventualidad de que las llantas repuestas presenten daño de fábrica, el Asegurado podrá ejercer su garantía a través de la **Compañía**, a quien dará aviso de la situación y con quién presentará el vehículo para evaluación y en su caso, la sustitución correspondiente.

- c. Condiciones y restricciones para computadoras. Adicionalmente al máximo de eventos mencionados, a las condiciones para reclamación y al pago del Deducible que más adelante se refieren, aplican las siguientes condiciones para el caso de robo de computadora:

La reposición de la computadora se sujeta a las siguientes condiciones:

c.1 De contar con disponibilidad de la computadora de la versión

y especificaciones correspondientes al equipamiento original del vehículo en establecimientos legalmente constituidos y cumplan con todos los requisitos fiscales, se procederá a reponerla.

c.2 En caso de no existir la computadora con las características técnicas o con las especificaciones de origen en el mercado, la Compañía optará por la indemnización de la misma en términos del límite máximo de responsabilidad que se especifica en estas condiciones. La garantía de la computadora repuesta está cubierta directamente por el fabricante de la misma y está sujeta a los ajustes que él determine. No obstante, a lo estipulado en el párrafo anterior, en la eventualidad de que la computadora repuesta presente daño de fábrica, el Asegurado podrá ejercer su garantía a través de la Compañía, a quien dará aviso de la situación y con quien presentará el vehículo para evaluación y en su caso, la sustitución correspondiente.

#### 4.2 LIMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

Durante la vigencia de esta cobertura, quedan comprendidos como cobertura máximo tres eventos de robo de cualquiera de las autopartes interiores y autopartes exteriores mencionadas en el apartado 4.1 RIESGOS CUBIERTOS, entendiéndose como evento un acto donde sean robadas una o más de dichas autopartes o combinación de las mismas, por lo que no deberá entenderse una cobertura de 3 eventos por cada tipo de autoparte.

El límite máximo de responsabilidad por evento será el equivalente al 50% del valor comercial del Vehículo Asegurado al momento del siniestro.

El valor comercial se establecerá conforme a la definición del punto b.- Valor Comercial de la **CLAUSULA 4a SUMAS ASEGURADAS**.

El límite máximo de responsabilidad de la **Compañía** para el robo de llantas y rines será hasta un límite de 4 llantas y/o rines comprendidos en uno o más eventos hasta el límite de tres eventos, durante la vigencia de la póliza.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para el robo de computadora será un límite de 1 pieza durante la vigencia de la póliza con un monto máximo de \$15,000.00 pesos (Quince Mil Pesos 00/100 M.N.).

#### 4.3 DEDUCIBLE

En caso de robo de computadora, llantas, rines o asientos, se aplicará invariablemente un porcentaje de 10% al costo de sustitución de las piezas mencionadas.

En caso de robo de otras autopartes, esta cobertura opera sin la aplicación de deducible alguno.

#### 4.4 REPORTE DE EVENTOS

Tan pronto como el propietario del vehículo asegurado tenga conocimiento del evento de robo y a más tardar dentro de los cinco días naturales siguientes, deberá presentar su reporte de robo, para lo cual deberá llevar a cabo los siguientes pasos:

#### DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN A ENTREGAR POR PARTE DEL ASEGURADO:

1. Si a consecuencia del evento del robo de autopartes la unidad no puede rodar por sí misma, el Conductor del Vehículo Asegurado deberá de trasladarlo bajo su costo y Riesgo.
2. Cuando el monto del robo rebase \$2,500.00 M.N. (Dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.), deberá presentarse ante la Agencia del Ministerio Público competente más cercana a la localidad donde ocurrió el evento de robo de autopartes para interponer la denuncia de hechos, misma que deberá contener al menos:
  - a. Nombre del denunciante.
  - b. Lugar donde ocurrió el robo de las autopartes.
  - c. Nombre del propietario
  - d. Datos del vehículo:
    - Tipo.
    - Modelo.
    - Color.
    - Placas de circulación y/o permiso de circulación.
    - Número de Identificación Vehicular (número de serie).
    - Número de motor.
    - Descripción de las partes robadas.

Esto no exime al denunciante de cualquier otro dato o requisito que solicite la autoridad.

La Compañía tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, lo anterior de conformidad

con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

En consecuencia, mientras no se proporcione por parte del Asegurado la información y documentación completa a la Compañía, esta no tendrá obligación de cubrir la suma asegurada, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

3. Solicitar a la autoridad que tomó conocimiento copia certificada de la denuncia. Se entenderá como copia certificada aquella copia fiel del original de la denuncia o de la constancia donde el Agente del Ministerio Público haga constar que da fe de que el documento en cuestión es copia fiel de su original. La existencia de la denuncia o constancia de denuncia proporcionada podrá ser validada en cualquier momento por la **Compañía**, y en caso de resultar falsa o inexistente, se ejercerán las acciones que conforme a derecho procedan tanto para la recuperación del monto cubierto, en caso de que ya se hubiese atendido el siniestro; así como las demás que procedan.
4. Una vez determinada la procedencia del siniestro y acreditado el pago del Deducible, la **Compañía** procederá a la reposición de las piezas robadas. En caso de indemnización, el monto del Deducible será descontado de la misma.

#### 4.5 EXCLUSIONES PARTICULARES DE LA COBERTURA ROBO PARCIAL

En adición a lo estipulado en la Cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, aplicable a todas las coberturas e independientemente de las condiciones y restricciones para el ejercicio de las reclamaciones por robo de autopartes amparadas por la cobertura, esta cobertura en ningún caso ampara:

- a. Daños causados al vehículo y/o a cualquiera de sus componentes como consecuencia del evento de robo parcial, por lo que la Cobertura sólo se limita a la reposición de las autopartes que hayan sido robadas y se encuentren amparadas por esta Cobertura, incluyendo la mano de obra asociada sólo a su colocación (excluye reparación).
  1. Tampoco está amparada la reposición de autopartes que hayan sido dañadas, sino solamente la de aquellas que hayan sido robadas.

2. En caso de que para la instalación de la(s) autoparte(s) repuesta(s) sea indispensable una reparación, sólo se realizará la colocación de la(s) misma(s) hasta que la reparación haya sido efectuada, siendo ésta a cargo del Asegurado.
  - b. Si las autopartes amparadas por esta Cobertura fueran robadas a consecuencia de un desvalijamiento por robo total del vehículo, no se repondrán por esta Cobertura las autopartes relacionadas con ese evento.
  - c. En el caso de no estar vigente la Cobertura, terminación anticipada de la misma o agotamiento de los eventos con límite, esta Cobertura ya no podrá ser ejercida.
  - d. No está cubierto ningún robo de autopartes cuando el robo ocurra:
    1. Cuando el Vehículo Asegurado sea abandonado.
    2. Dentro de un taller o agencia automotriz.
    3. Dentro de corralón, pensión, resguardo o cualquier otro depósito de vehículos designado por las autoridades competentes.
    4. Cuando el robo ocurra bajo los servicios del valet parking o estacionamiento y no se entregue a la Compañía el comprobante original del servicio.
  - e. Los gastos de maniobras y traslado cuando el vehículo no pueda rodar por sí mismo a consecuencia del robo parcial.
  - f. El robo de placas de identificación del Vehículo Asegurado y los costos de su reposición no se cubren por esta cobertura.
  - g. Reporte de siniestros posteriores a cinco días naturales a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto cese uno u otro, como especifica en el inciso b. Aviso de siniestro de la Cláusula 5a. Obligaciones del Asegurado.
  - h. El pago de multas por infracciones de tránsito derivadas por circular sin los accesorios robados o circular con los mismos dañados
5. LLANTA SEGURA

De aparecer como amparada en la carátula de la póliza, esta cobertura amparará la reparación o sustitución por los daños que sufra cualquiera de

las llantas y/o rines instalados en el vehículo asegurado a consecuencia de un accidente automovilístico, pinchadura o impacto contra cualquier otro objeto ajeno al vehículo asegurado, semoviente y/o bache que inhabilite su correcto funcionamiento.

En caso de sustitución de la llanta dañada y/o rin que no puedan ser reparados, serán reemplazados por una llanta y/o rin con las mismas características de tamaño, altura y ancho de la originalmente instalada por el fabricante del vehículo asegurado.

En caso de no contar con la llanta y/o rin original, la **Compañía** podrá optar entre reponer la llanta y/o rin afectado por otro similar en características y en precio, o bien, pagar en efectivo al Asegurado el monto del bien dañado. La indemnización mencionada en el párrafo anterior se encontrará sujeta al Precio Público que según la lista oficial de precios del fabricante o distribuidor autorizado, establezca como tal, incluyendo los gastos derivados por la mano de obra para la instalación de llantas o rines afectados, incluyendo los costos asociados a la alineación y balanceo.

### 5.1 OPERACIÓN

1. En caso de siniestro amparado por esta cobertura, el Asegurado y/o Conductor deberá reportarlo a la cabina de siniestros de la **Compañía** antes de iniciar cualquier acción.
2. La **Compañía** enviará un Ajustador quien procederá con la valuación conforme a la **CLÁUSULA 6a. BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS.**
3. **Bajo ninguna circunstancia la Compañía se hará cargo, al amparo de esta cobertura, de las maniobras y gastos correspondientes para poner el vehículo asegurado en condiciones de traslado, así como tampoco de los costos que implique el mismo, ni del pago de multas.**
4. Una vez concluida la valuación conforme a la **CLÁUSULA 6a. BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS,** se entregará al Asegurado la fecha en la que se procederá con la reparación, sustitución o reembolso de los bienes afectados.

### 5.2 LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

Esta cobertura aplica con un máximo de cuatro llantas y/o rines instalados durante la vigencia de la póliza, considerando que la sustitución pudiera presentarse en uno o más eventos.

### 5.3 DEDUCIBLE

Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.

### 5.4 EXCLUSIONES PARTICULARES DE LA COBERTURA LLANTA SEGURA

**En adición a lo estipulado en la Cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, aplicable a todas las coberturas, esta cobertura en ningún caso ampara:**

1. **Daños derivados del desgaste natural por su uso.**
2. **Reparación o sustitución de llantas y/o rines con medidas distintas a las especificaciones de la llanta originalmente instalada por el fabricante del vehículo asegurado, salvo que se haya contratado en la póliza la cobertura de Equipo Especial, Adaptaciones y/o Conversiones para cubrir llantas y/o rines diferentes a los originalmente instalados, en cuyo caso se aplicará invariablemente un deducible del 25% del costo de sustitución.**
3. **Daños causados por incendio, daños cuando el auto se encuentre estático, daños por robo o por intento de robo.**
4. **Daños causados a la llanta y/o rin en caso de que el vehículo asegurado haya sido utilizado después de un accidente de tránsito sin que éste accidente se hubiere reparado, independientemente de que el daño estuviese cubierto por el Contrato de Seguro.**
5. **Reparación o sustitución de llantas a las que se les haya sustituido la cubierta de rodamiento parcial o totalmente.**
6. **Reparación o sustitución de llantas con un desgaste igual o superior al 75% de su vida útil.**
7. **Llanta y/o rin de refacción, componentes del sistema de suspensión y/o frenos que resulten dañados.**

**CLÁUSULA 2a. RIESGOS NO AMPARADOS POR EL CONTRATO, APLICABLE A TODAS LAS COBERTURAS.**

Este seguro en ningún caso ampara:

1. Siniestros cuando el Vehículo Asegurado sea conducido por persona que carezca al momento del siniestro de licencia para conducir el tipo del vehículo asegurado y descrito en la carátula de la póliza, expedida por Autoridad competente, siempre que este hecho haya influido directamente en la realización del riesgo. Los permisos para conducir para los efectos de esta póliza se considerarán como licencias. Tratándose de vehículos de servicio público federal y el accidente ocurra en tramo federal, carretera, autopista y otra que la autoridad determine jurisdicción federal; se exigirá invariablemente la licencia expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
2. Las pérdidas o daños que sufra o cause el vehículo, como consecuencia de operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las Autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos.
3. Tampoco ampara pérdidas o daños que sufra o cause el vehículo cuando sea usado para cualquier servicio militar, con o sin consentimiento del Asegurado, así como actos delictuosos intencionales en que participe directamente y riña provocada por el conductor del vehículo.
4. Cualquier perjuicio, gasto, pérdida o daño indirecto que sufra el Asegurado, comprendiendo la privación del uso del vehículo.
5. Siniestros cuando el Vehículo Asegurado sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad a menos que no se le pueda imputar al conductor culpa, impericia o negligencia graves en la realización del siniestro o bajo la influencia de drogas no prescritas

médicamente, si estas circunstancias influyeron en forma directa en el accidente causa del daño. Esta exclusión opera únicamente para vehículos de uso comercial tales como: camionetas pick up, panel, campers, tráilers, tractocamiones, camiones o autobuses de pasajeros, taxis y en general todo tipo de vehículos destinados al transporte de mercancías o transporte público de pasajeros.

6. Actos intencionales del conductor, Asegurado, dependientes económicos y propietario del vehículo asegurado.
7. Las reclamaciones cuando no se pueda comprobar la propiedad legítima y/o la estancia legal del vehículo en la República Mexicana.

**CLÁUSULA 3a. PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO****a. Prima****Pago único**

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

**Pago fraccionado**

El Contratante y/o Aseguradora podrán optar por el pago fraccionado de la prima, en cuyo caso las exhibiciones deberán ser por períodos de igual duración, y vencerán al inicio de cada período pactado. En este caso se aplicará a la prima la tasa de financiamiento por pago fraccionado pactada a la celebración del contrato.

**b. Cesación de los Efectos del Contrato por Falta de Pago.**

Si no hubiere sido pagado el total de la prima, o alguna de sus fracciones en caso de que se hubiese pactado el pago en parcialidades, dentro de los 30 días naturales siguientes al de su vencimiento, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo.

Lo mencionado en esta cláusula no aplica para los vehículos de transporte público de pasajeros, ni en los seguros obligatorios a que hace referencia el artículo 150 Bis de la Ley sobre el Contrato de Seguro, ya que en estos seguros la prima deberá ser pagada en su totalidad al momento

de la celebración del contrato y en efectivo, sin que haya posibilidad de cancelación del mismo.

**“Artículo 150 BIS.-** Los seguros de responsabilidad que por disposición legal tengan el carácter de obligatorios, no podrán cesar en sus efectos, rescindirse, ni darse por terminados con anterioridad a la fecha de terminación de su vigencia.

Cuando la empresa pague por cuenta del asegurado la indemnización que éste deba a un tercero a causa de un daño previsto en el contrato y compruebe que el contratante incurrió en omisiones o inexactas declaraciones de los hechos a que se refieren los artículos 8°, 9°, 10 y 70 de la presente ley, o en agravación esencial del riesgo en los términos de los artículos 52 y 53 de la misma, estará facultada para exigir directamente al contratante el reembolso de lo pagado.”

#### c. Lugar de Pago

Las primas convenidas podrán ser pagadas en las oficinas de la **Compañía** o en las Instituciones Bancarias señaladas por ésta, contra entrega del recibo de pago correspondiente, el cual deberá reunir los requisitos de validez en él mencionados, o podrán ser efectuados a través depósito bancario en la cuenta que para tal efecto designe la **Compañía**. En caso de que el Asegurado hubiera manifestado su consentimiento previo y por escrito, el importe de la prima podrá ser pagado mediante cargo a tarjeta de crédito, débito o cargo a cuenta de cheques.

Los comprobantes bancarios servirán como recibos de pago, siendo estos, el estado de cuenta del contratante donde aparezca el cargo correspondiente o la impresión del comprobante de pago electrónico o de depósito bancario, como prueba plena del pago de la prima correspondiente.

En caso de siniestro que implique pérdida total del vehículo, la **Compañía** deducirá de la indemnización debida al Asegurado o Contratante el total de la prima pendiente de pago de los riesgos afectados hasta completar la prima correspondiente a la vigencia inicialmente pactada.

## CLÁUSULA 4a. SUMAS ASEGURADAS

### 1. SUMAS ASEGURADAS

La cantidad máxima que pagará la **Compañía** en cada cobertura por cada riesgo que se ampara bajo este Contrato quedará especificada en la carátula de la póliza y su alcance es definido para cada una de ellas en la **Cláusula 1a. Especificación de Coberturas.**

Para el caso de las coberturas **2. Auto Agencia Continua, 3. Valor Garantizado y 4. Robo Parcial**, aplicarán las definiciones siguientes:

#### a. Valor Factura.

Para efectos de este Contrato se entenderá por valor factura del vehículo el valor de compra del mismo y cuyo precio de facturación se establece en la factura de dicho vehículo, incluyendo el impuesto al valor agregado (I.V.A.) y este es fijado por la agencia de autos nuevos o distribuidoras reconocidas por las plantas armadoras de vehículos.

El valor Factura podrá asignarse a vehículos residentes último modelo o de los denominados Km. “cero” de fabricación nacional o importada, y la indemnización a valor factura aplicará siempre y cuando el siniestro haya ocurrido dentro de los primeros 12 meses de uso contados a partir de la fecha de la factura de origen, en caso contrario se indemnizará a Valor Comercial del Vehículo, según se establece en estas Condiciones Generales.

En caso de aparecer en la carátula de la póliza Valor factura 2 años, la indemnización a valor factura aplicará dentro de los primeros 24 meses de uso contados a partir de la fecha de la factura de origen, en caso contrario se indemnizará a Valor Comercial del Vehículo, según se establece en estas Condiciones Generales

Se entiende por Factura de Origen como la primera factura que se emitió al momento de sacar el vehículo al mercado y debe ser de una armadora o agencia de coches autorizada.

#### b. Valor Comercial.

Para efectos de este Contrato se entenderá por Valor Comercial del vehículo Asegurado lo siguiente:

- Para vehículos de procedencia nacional o importados por armadoras o agencias distribuidoras nacionales: Para vehículos residentes, de acuerdo a la marca, tipo y modelo del vehículo asegurado, se entenderá como valor comercial El valor de venta determinado con base en la guía EBC a la fecha del siniestro. En caso de que la mencionada publicación no muestre el precio del Vehículo, entonces se tomará en cuenta el valor de la guía AUTOMÉTRICA. Para vehículos de más de 3.5 toneladas que no se encuentren en las guías anteriores se utilizará el sistema VIN PLUS de CESVI MÉXICO.

Cuando por tratarse de un vehículo último modelo de fabricación nacional o importada que sea vendido por armadoras reconocidas y con menos de un año de uso, se considerará como valor comercial el 90% del precio de lista publicado en la guía EBC al momento del siniestro. En caso de que el vehículo no aparezca en dicha guía, el valor asegurado será el 90% del valor que aparezca en la factura original del vehículo asegurado.

En caso de vehículos residentes en los que la factura del vehículo asegurado provenga de una venta de salvamento, el valor comercial del vehículo se determinará con base los párrafos anteriores aplicándose una depreciación adicional del 20%.

- Para vehículos fronterizos e importados en forma directa, es decir que no fueron adquiridos por una distribuidora nacional autorizada y que se encuentren debidamente legalizados o regularizados, en los estados de Baja California Sur, Baja California y Sonora: el valor comercial corresponderá al valor establecido bajo el concepto Tradein Good, de la guía “Kelley Blue Book Consumer Edition, Auto Market Report” publicado por Kelley Blue Book Co. del Estado de California, Estados Unidos de Norteamérica vigente al momento de ocurrir el siniestro; dicha cantidad considera incluidos todos los gastos e impuestos correspondientes y se indemnizará en moneda nacional al tipo de cambio vigente al momento del siniestro.

Para vehículos fronterizos o importados con título de propiedad con leyenda “salvage” (salvamento), se pagará el 80% de importe resultante del párrafo anterior.

- Para vehículos fronterizos e importados en forma directa, es decir que no fueron adquiridos por una distribuidora nacional autorizada y que se encuentren debidamente legalizados o regularizados, en los estados de Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas: el

valor comercial corresponderá al valor establecido bajo el concepto Tradein Good, de la guía “Kelley Blue Book Consumer Edition, Auto Market Report” publicado por Kelley Blue Book Co. del Estado de Texas, Estados Unidos de Norteamérica vigente al momento de ocurrir el siniestro; dicha cantidad considera incluidos todos los gastos e impuestos correspondientes y se indemnizará en moneda nacional al tipo de cambio vigente al momento del siniestro.

Para vehículos fronterizos o importados con título de propiedad con leyenda “salvage” (salvamento), se pagará el 80% de importe resultante del párrafo anterior.

## 2. REINSTALACIÓN DE SUMAS ASEGURADAS

Toda indemnización que la **Compañía** pague, reducirá en igual cantidad el límite de responsabilidad pactado originalmente, pudiendo ser reinstalada la suma asegurada a solicitud del Asegurado, previa aceptación de la **Compañía**, en cuyo caso el Asegurado deberá pagar la prima que corresponda.

### CLÁUSULA 5a. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

#### 1. EN CASO DE SINIESTRO, EL ASEGURADO SE OBLIGA A:

##### a. Precauciones.

Ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la **Compañía**, debiendo atenerse a las que ella indique. Los gastos hechos por el Asegurado, que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la **Compañía** y, si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos. El Asegurado no deberá realizar ningún tipo de arreglo o negociación con los involucrados en el siniestro sin previa autorización por escrito de la **Compañía**, en caso contrario, la **Compañía** no reconocerá dichos arreglos o negociaciones.

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



**b. Aviso de siniestro.**

Dar aviso a la **Compañía** tan pronto como tenga conocimiento del hecho, salvo causa de fuerza mayor. La falta oportuna de este aviso sólo podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la **Compañía** hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

El plazo para que el Asegurado dé aviso a la Compañía de la realización del siniestro, es a más tardar dentro de los cinco días naturales siguientes a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo darlo tan pronto cese uno u otro. Lo anterior con fundamento en los artículos 66 y 76 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

*“Artículo 66.- Tan pronto como el asegurado o el beneficiario, en su caso, tengan conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor por el contrato de seguro, deberán ponerlo en conocimiento de la empresa aseguradora.*

*Salvo disposición en contrario de la presente ley, el asegurado o el beneficiario gozarán de un plazo máximo de cinco días para el aviso que deberá ser por escrito si en el contrato no se estipula otra cosa.”*

*“Artículo 76.- Cuando el contrato o esta ley hagan depender la existencia de un derecho de la observancia de un plazo determinado, el asegurado a sus causahabientes que incurrieren en la mora por caso fortuito o de fuerza mayor, podrán cumplir el acto retardado tan pronto como desaparezca el impedimento.”*

**c. Aviso de Autoridades.**

Presentar formal querrela o denuncia ante las Autoridades competentes, cuando se trate de robo u otro acto delictivo que pueda ser motivo de reclamaciones al amparo de esta póliza, así como cooperar con la **Compañía** para conseguir la recuperación del vehículo o del importe de los daños sufridos.

**2. OBLIGACIÓN DE COMUNICAR LA EXISTENCIA DE OTROS SEGUROS.**

El Asegurado tendrá la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la **Compañía**, por escrito la existencia de todo seguro que contrate o hubiere contratado con otra **Compañía**, sobre el mismo riesgo y por el mismo interés asegurable, indicando el nombre de la aseguradora y las coberturas y montos de éstas.

**Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trata esta cláusula o si se contrataren los diversos seguros con el objeto de obtener un provecho ilícito, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.**

**CLÁUSULA 6a. BASES DE VALUACIÓN E INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS**

1. Si el Asegurado ha cumplido con la obligación que le impone la **Cláusula 5a. Obligaciones del Asegurado inciso 1, fracción b (Aviso de siniestro)** y el vehículo asegurado se encuentra libre de cualquier detención, incautación, confiscación, decomiso, depósito u otra situación semejante producida por orden de las Autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones que intervengan en dichos actos, la **Compañía** tendrá la obligación de iniciar sin demora la valuación de los daños.
2. La **Compañía** deberá iniciar la valuación de los daños sufridos por el vehículo asegurado dentro de las 72 horas siguientes a partir del momento del aviso del siniestro, siempre y cuando se haya cumplido lo señalado en el punto anterior, de lo contrario el Asegurado queda facultado para proceder a la reparación de los mismos y exigir su importe a la **Compañía** en los términos de la póliza.

La **Compañía** no quedará obligada a indemnizar el daño sufrido por el vehículo si el Asegurado ha procedido a su reparación o desarmado antes de que la **Compañía** realice la valuación y declare procedente la reclamación. De igual forma no reconocerá daños preexistentes o no reportados a la Compañía al momento de aviso del siniestro. Si por causas no imputables al Asegurado no se pueda llevar a cabo la valuación a que se refiere esta cláusula, la **Compañía** sólo procederá a realizarla hasta que la causa se extinga.

3. Terminada la valuación y reconocida su responsabilidad y sin perjuicio de lo señalado en el artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, la **Compañía** podrá optar por reparar el vehículo, indemnizar por el importe de la valuación de los daños sufridos en la fecha del siniestro o reponer el bien afectado por otro de características similares al del Asegurado o del Beneficiario, una vez recibidos los documentos e informaciones que le permitan reconocer el fundamento de la reclamación en un lapso no mayor a 30 días, con base a lo siguiente:

*“Artículo 71.- El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.*

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

### 3.1 PÉRDIDAS PARCIALES.

Se considera como pérdida parcial cuando el monto del daño causado al vehículo asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación, según avalúo realizado o validado por la **Compañía**, no exceda del **75%** de la suma asegurada que se establece en la carátula de la póliza y de acuerdo a lo establecido en la **Cláusula 4a. Sumas Aseguradas**, o bien, del porcentaje que se hubiera seleccionado por el Asegurado para la consideración de la pérdida total, con mínimo del **50%**.

En este caso, la indemnización se realizará bajo los lineamientos establecidos en los puntos 4,5 y 7 de esta cláusula.

En el caso de vehículos Regularizados y Legalizados no se efectuará reparación alguna, por lo que la **Compañía** procederá a pagar la indemnización de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 de esta cláusula y se descontará el monto por el deducible contratado.

### 3.2 PÉRDIDAS TOTALES.

Se considera como pérdida total, cuando el monto del daño causado al vehículo asegurado, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación, según avalúo realizado o validado por la **Compañía**, sea mayor al **75%** de la suma asegurada que se establece en la carátula de la póliza. Este porcentaje podrá disminuirse hasta como mínimo el **50%**, a solicitud expresa del Asegurado.

Las pérdidas totales se indemnizarán conforme a la **Cláusula 4a. Sumas Aseguradas** considerando el “Valor Comercial” al momento de ocurrencia del siniestro.

En este caso, la indemnización se realizará bajo los lineamientos establecidos en los puntos 5 y 6 de esta cláusula.

### 4. CONDICIONES APLICABLES EN REPARACIÓN.

4.1 Cuando la **Compañía** opte por reparar el vehículo asegurado, la determinación del centro de reparación y la de proveedores de refacciones y partes, estará sujeta a su disponibilidad en la plaza más cercana al lugar del accidente. El Centro de Reparación deberá contar con área de laminado y de mecánica, además deberá cumplir con el estándar general de calidad y que exista convenio de prestación de servicios y pago con la **Compañía**.

- a. Para vehículos que se encuentren dentro de sus primeros 6 meses de uso contados a partir de la fecha de facturación de origen, los centros de reparación previstos serán las agencias distribuidoras de la marca o aquellos talleres que presten servicios de manera supletoria que estén reconocidos y autorizados por la marca.
- b. Para vehículos con más de 6 meses de uso, los centros de reparación previstos serán los talleres multi-marca o especializados, con los que la **Compañía** tenga celebrados contratos de prestación de servicios.

4.2 La responsabilidad de la **Compañía** consiste en ubicar a los posibles proveedores que ofertan refacciones y partes al mercado, confirmando su existencia y disponibilidad para surtirlos así como verificar que el taller o agencia instale las partes que le hayan sido requeridas y su reparación sea de una forma apropiada.

Las partes o refacciones serán sustituidas sólo en los casos donde su reparación no sea garantizable o dañe su estética de manera visible. El tiempo que conlleve la reparación dependerá de la existencia de partes o refacciones, así como a las labores propias y necesarias en su mano de obra y pintura, debiendo la **Compañía** informar al Asegurado a través del taller, agencia o de su representante el plazo en el que se entregará el vehículo asegurado, así como el proceso y avances de la reparación.

La disponibilidad de las partes está sujeta a las existencias por parte del Fabricante, Importador y/o Distribuidor por lo que no es materia de este contrato la exigibilidad a la **Compañía** de su localización en los casos de desabasto generalizado. En este caso, la **Compañía** informará al Asegurado sobre cualquier cambio en el plazo de entrega del vehículo asegurado.

En caso de que no hubiese en existencia las partes o refacciones requeridas o hubiese desabasto generalizado o el Asegurado no aceptase el proceso de reparación estimado por la **Compañía**, está podrá optar por indemnizar conforme al importe valuado y considerando lo previsto por las condiciones aplicables en indemnización.

La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el Fabricante, Importador o Distribuidor de las refacciones o partes, así como a las previstas por el taller o agencia en cuanto a su mano de obra.

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

#### 5. CONDICIONES APLICABLES EN INDEMNIZACIÓN.

Cuando la **Compañía** opte por indemnizar los daños, lo hará del conocimiento expreso del Asegurado o beneficiario, quién podrá elegir alguna de las siguientes modalidades:

- a. Recibir la indemnización mediante cheque nominativo de los daños sufridos e incluidos en la reclamación del siniestro que sean procedentes de acuerdo a la valuación realizada por la **Compañía** y conforme a los criterios establecidos en los puntos **3.1 Pérdidas Parciales y 3.2 Pérdidas Totales** de esta cláusula.
- b. Que la **Compañía** efectúe el pago conforme la valuación por ella realizada, de manera directa al proveedor de servicio que el Asegurado o beneficiario haya seleccionado, dentro de las agencias o talleres automotrices con los que la **Compañía** haya convenido el pago directo por reparación del vehículo.

Para tal efecto, la **Compañía** hará del conocimiento del Asegurado o beneficiario las bases sobre las que puede realizar la selección del proveedor de servicio de la plaza más cercana al lugar del accidente; quedando el seguimiento de la reparación a cargo de la **Compañía** y es responsabilidad de esta agencia o taller cumplir con las garantías de calidad y servicio, por refacciones y mano de obra para la reparación del vehículo.

El tiempo que conlleve la reparación dependerá de la existencia de partes o refacciones, así como a las labores propias y necesarias en su mano de obra y pintura, debiendo la **Compañía** informar al Asegurado a través del taller, agencia o de su representante el plazo en el que se entregará el vehículo asegurado así como el proceso y avances de la reparación.

La disponibilidad de las partes está sujeta a las existencias por parte del Fabricante, Importador y/o Distribuidor por lo que no es materia de este contrato la exigibilidad a la **Compañía** de su localización en los casos de desabasto generalizado. En este caso, la **Compañía** informará al Asegurado sobre cualquier cambio en el plazo de entrega del vehículo asegurado.

No obstante, lo estipulado en las opciones anteriores, en la eventualidad de un daño no detectado al momento de la valuación, el Asegurado dará aviso a la **Compañía** y presentará el vehículo para evaluación y en su caso, deberá presentar los documentos que avalen tal hecho, para efecto de realizar el análisis y en su caso el pago de la indemnización correspondiente.

#### 6. CONDICIONES APLICABLES EN LA REPOSICIÓN DEL BIEN ASEGURADO.

Cuando la **Compañía** opte por reponer el bien afectado por otro de características similares, lo pondrá a la consideración del Asegurado o Beneficiario de manera expresa indicándole la ubicación del bien susceptible para que el Asegurado acuda a la revisión, valoración y en su caso, la aceptación y recepción de dicho bien.

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

#### 7. CONDICIONES APLICABLES EN LA REPARACIÓN Y EN LA INDEMNIZACIÓN PARA LA DEPRECIACIÓN DE REFACCIONES Y PARTES.

En caso de pérdidas parciales, cuando se requiera el cambio total de motor, batería o llantas, se aplicará la depreciación correspondiente conforme a los siguientes criterios:

Tratándose de automóviles particulares y vehículos hasta 3.5 toneladas, no se aplica depreciación en motor, batería y llantas.

**7.1 MOTOR.**

La depreciación será aplicable considerando la siguiente tabla de depreciaciones por tiempo de uso:

De 0 a 24 meses (0-2 años):	10 %
De 25 a 48 meses (2-4 años):	20 %
De 49 a 72 meses (4-6 años):	35 %
De 73 a 96 meses (6-8 años):	50 %
De 97 a 120 meses (8-10 años):	65 %
De 121 meses (10 años) en adelante:	80 %

Se entenderá que el motor es el que posee de origen el vehículo asegurado, salvo que se demuestre, mediante factura que reúna los requisitos fiscales correspondientes, que dicho motor fue comprado e instalado con posterioridad.

**7.2 BATERÍA.**

La depreciación será aplicable considerando los meses de uso a partir de la fecha en que inicio su utilización:

De 0 a 12 meses:	5%
De 13 a 24 meses:	15 %
De 25 a 36 meses:	35 %
De 37 a 48 meses:	50 %
De 49 a 60 meses:	60 %
De 61 meses en adelante:	70 %

Se entenderá que la batería es la que posee de origen el vehículo asegurado, salvo que se demuestre, mediante factura que reúna los requisitos fiscales correspondientes, que dicha batería fue comprada e instalada con posterioridad.

**7.3 LLANTAS.**

La depreciación será aplicable considerando los meses de uso a partir de la fecha en que inicio su utilización:

De 6 a 12 meses:	20 %
De 13 a 18 meses:	30 %

De 19 a 24 meses:	40 %
De 25 a 30 meses:	50 %
De 31 a 36 meses:	60 %
De 37 a 42 meses:	70 %
De 43 a 48 meses:	80 %
De 49 meses en adelante:	85%

Se entenderá que las llantas son las que posee de origen el vehículo asegurado, salvo que se demuestre, mediante factura que reúna los requisitos fiscales correspondientes, que dichas llantas fueron compradas e instaladas con posterioridad.

**Los puntos anteriores no aplican en caso de Pérdida Total por Daños Materiales ó Robo Total del vehículo asegurado.****8. DEDUCIBLE.**

Del valor determinado conforme a los procedimientos anteriores se descontará el deducible señalado en la carátula de la póliza para cada una de las coberturas.

La intervención de la **Compañía** en la valuación, o cualquier ayuda que la **Compañía** o sus representantes presten al Asegurado o a terceros, no implica aceptación por parte de la **Compañía** de responsabilidad alguna respecto del siniestro.

**9. GASTOS DE TRASLADO.**

**En caso de siniestro que amerite indemnización en los términos de este contrato, bajo ninguna circunstancia la Compañía se hará cargo de las maniobras y gastos correspondientes para poner el vehículo asegurado en condiciones de traslado, así como tampoco de los costos que implique el mismo.**

**10. INTERÉS MORATORIO.**

Sí la **Compañía** no cumple con su obligación indemnizatoria dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, en caso de que ésta proceda, pagará un interés moratorio calculado de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

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

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor 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.  
  
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 1,000 a 15,000 UMA.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

#### **CLÁUSULA 6b. TALLERES AUTOMOTRICES**

Si el Asegurado o Beneficiario selecciona el pago directo al proveedor de servicio, dentro de las agencias o talleres automotrices, la Compañía tendrá hasta \_\_\_\_\_ días naturales contados a partir de que los daños hayan sido debidamente valuados y el vehículo se encuentre ingresado en el taller, agencia automotriz seleccionado para realizar la entrega del mismo.

La Compañía dentro del plazo antes citado hará del conocimiento del Asegurado los criterios sobre la sustitución o reparación de partes y/o componentes dañados y entrega del vehículo, así como aquellas circunstancias que, por caso fortuito o fuerza mayor, impidan su entrega dentro del plazo antes citado, quedando bajo la responsabilidad de la Compañía informar al Asegurado los términos de la responsabilidad y garantía que se otorgará sobre la reparación.

Dichos plazos podrán ampliarse cuando existan circunstancias desfavorables en el abastecimiento comprobable de partes, refacciones y componentes dañados. La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el fabricante, importador o distribuidor de las refacciones o partes, así como a las previstas por el taller automotriz o agencia seleccionado en cuanto a su mano de obra. En relación con la depreciación de partes y componentes, la Compañía hará del conocimiento del asegurado las bases conforme a las que será considerada su depreciación de las partes y componentes, así como el cargo que deberá cubrir en cada caso el cual será independiente del deducible.

#### **CLÁUSULA 7a. TERRITORIALIDAD**

Las coberturas amparadas en esta Póliza, se aplicarán en caso de accidentes ocurridos dentro de la República Mexicana.

#### **CLÁUSULA 8a. SALVAMENTOS**

Las partes convienen que cuando ocurra el siniestro y el Vehículo Asegurado sea considerado como Pérdida Total conforme a lo establecido en la **Cláusula 6a. Bases de Valuación e Indemnización de Daños, apartado 3.2 Pérdidas Totales**, la **Compañía** pagará la cantidad correspondiente a la indemnización, y, en su caso, el importe correspondiente al costo de adquisición del salvamento, que será determinado mediante valuación pericial o análisis de la pérdida establecido por la **Compañía**. La suma de la indemnización y del pago del salvamento, a la que se deberá descontar el deducible, no deberá exceder el importe asegurado que se consigna en la carátula de la póliza.

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

El costo de adquisición del salvamento se determinará por valuación pericial, como lo prevé el artículo 116 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, o mediante el análisis de la pérdida implementado por la **Compañía**. Esta valuación pericial o análisis de la pérdida, además de los elementos propios de la estimación de la pérdida o el siniestro sufrido por el Asegurado, constará el valor de adquisición del salvamento; debiendo utilizar para dicha evaluación, las referencias que para la compraventa de vehículos existan en el mercado.

Salvo que las partes pacten lo contrario al pagar al Asegurado el valor del salvamento, determinado mediante la mencionada valuación pericial o análisis de pérdida, la **Compañía** tendrá derecho a disponer del salvamento con excepción del equipo especial que no estuviera asegurado, como lo consigna el artículo 116 de la Ley sobre el Contrato de Seguro

Cuando se dé el **Robo Total** del Vehículo Asegurado, la **Compañía** entregará al Asegurado la Suma Asegurada establecida en la carátula de la póliza.

En términos del artículo 111 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, al pagar la indemnización la **Compañía** se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Asegurado, si se diera la recuperación del vehículo, éste se considerará propiedad de la **Compañía**, a excepción del equipo especial que no estuviera asegurado.

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

*En el seguro de caución, la aseguradora se subrogará, hasta el límite de la indemnización pagada, en los derechos y acciones que por razón del siniestro tenga el asegurado frente al contratante del seguro y, en su caso, ante otros responsables del mismo.*

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

*Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el asegurado y la empresa aseguradora concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.*

*El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.”*

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

## CLÁUSULA 9a. RECUPERACIONES

En caso de que la **Compañía** pague el valor asegurado del vehículo en la fecha del siniestro, esta tendrá derecho a disponer de cualquier recuperación.

En virtud de que la parte que soporta el Asegurado es por concepto de deducible, el importe de la recuperación se aplicará en primer término, a cubrir la parte que erogó la **Compañía** y el remanente, si lo hubiere, corresponderá al Asegurado.

Para este efecto la **Compañía** se obliga a notificar por escrito, al Asegurado, cualquier recuperación, sobre la cual pudiera corresponder una parte a éste.

### 9.1 DISPOSICIONES FISCALES.

El Asegurado (persona física sin actividad empresarial) está obligado a facturar a la Compañía, por medio del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), el valor del salvamento que corresponda con motivo de la indemnización por Pérdida Total, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 27, 29 y 29-A- del Código Fiscal de la Federación, en concordancia con las Reglas 1.2.4.3., fracción IV, 1.2.7.3.4. y 1.2.7.3.6 de la miscelánea fiscal 2014.

Para que la Compañía este en posibilidad de expedir el CFDI el Asegurado y/o Tercero deberá proporcionar lo siguiente:

- a) Registro Federal de Contribuyentes (RFC).  
En el supuesto de que el Asegurado y/o Tercero no se encuentre dado de alta en el RFC, deberá entregar a la Compañía la información y documentación completa la cual es necesaria para su inscripción, incluyendo:
- b) Nombre completo (Apellido Paterno, Apellido Materno y Nombre (s))
- c) Copia simple de la Clave Única de Registro de Población (CURP) y/o copia simple del Acta de nacimiento del asegurado y/o Tercero.
- d) Actividad preponderante que realizan,
- e) Comprobante del Dominio Fiscal y;
- f) Solicitud y/o Formulario de “solicitud de Emisión de Comprobante Fiscal Digital a través de internet”.

Una vez que el Asegurado haya entregado la documentación completa antes citada, la Compañía estará en posibilidad de remitir al Asegurado y/o Tercero el CFDI correspondiente.

Se hace del conocimiento del Asegurado que, toda vez que las disposiciones fiscales son de estricta aplicación, la Compañía no estará obligada a indemnizar la Pérdida Total si por actos y/u omisiones del Asegurado y/o Tercero se impide o limita el cumplimiento de la emisión del CFDI, en cuyo caso las partes podrán acordar el pago de daños.

En términos de los artículos 93 y 126, de la Ley del Impuesto Sobre la Renta. En caso de que el precio del salvamento sea superior de \$227,400.00 pesos (doscientos veintisiete mil cuatrocientos pesos 00/100 Moneda Nacional) y descontando el costo de adquisición del vehículo, el resultado es igual o mayor a 3 veces la Unidad de Medida y Actualización Anual (UMAA) a la fecha del pago, la Compañía retendrá el 20% sobre el excedente y entregará el CFDI correspondiente.

De lo anterior y en aras de informar al Asegurado y/o Tercero con exactitud el monto con el cual se indemnizará se desglosa un ejemplo respecto del valor real al momento de la realización del siniestro:

**Ejemplo:**

<b>Valor del Salvamento:</b>	<b>280,000</b>
<b>(-) Costo de Adquisición:</b>	<b>100,000</b>
<b>Utilidad:</b>	<b>180,000</b>

Excede en \$87,534.00 pesos el equivalente a 3 veces la Unidad de Medida y Actualización Anual (UMAA=30,822, INEGI 2019).

Retención a aplicar: \$17,506.80 pesos, 20% sobre el excedente de la Unidad de Medida y Actualización Anual (UMAA) importe del salvamento.”

**CLÁUSULA 10a. PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO**

**Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:**

- 1. Si se demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o sus representantes con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que se excluyan o puedan restringir dichas obligaciones, tanto al momento de la emisión de la póliza, como al momento del siniestro, de acuerdo a lo establecido en los artículos 8, 9, 10, 47 y 48 de la Ley sobre el Contrato del Seguro que a la letra dicen:**

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

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

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

**“Artículo 47.- Cualquiera omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 8, 9 y 10 de la presente ley, facultará a la empresa aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.”**

**“Artículo 48.- La empresa aseguradora comunicará en forma auténtica al Asegurado o a sus beneficiarios, la rescisión del contrato dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que la propia empresa conozca la omisión o inexacta declaración.”**

- 2. Si hubiere en el siniestro dolo o mala fe del Asegurado, del Beneficiario o de sus respectivos causahabientes y/o representantes.**
- 3. Si se demuestra que el Asegurado, Beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, no proporcionan oportunamente la información que la Compañía solicite sobre hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.**



**CLÁUSULA 11a. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

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

a. **Solicitud de cancelación anticipada por parte del Asegurado:**

El contrato se considerará terminado a partir de la fecha en que la Compañía sea notificada de la solicitud de cancelación por parte del Contratante y/o Asegurado. Dicha notificación puede ser presentada por escrito en las oficinas de la Compañía, o a través del medio de contratación; o por cualquier medio o tecnología por la que se hubiere pactado al momento de su contratación, incluyendo aquellos a los que se refiere el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Cuando el Asegurado lo de por terminado, la Compañía tendrá el derecho a la prima que corresponda, de acuerdo con las tarifas para seguros a corto plazo registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas:

**TARIFA PARA SEGUROS A CORTO PLAZO****VIGENCIA (HASTA) % DE LA PRIMA NETA ANUAL**

<b>1 MES</b>	<b>10%</b>
<b>2 MESES</b>	<b>20%</b>
<b>3 MESES</b>	<b>30%</b>
<b>4 MESES</b>	<b>40%</b>
<b>5 MESES</b>	<b>50%</b>
<b>6 MESES</b>	<b>60%</b>
<b>7 MESES</b>	<b>70%</b>
<b>8 MESES</b>	<b>80%</b>

<b>9 MESES</b>	<b>85%</b>
<b>10 MESES</b>	<b>90%</b>
<b>11 MESES</b>	<b>95%</b>

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

b. **Terminación del contrato por parte de la Compañía:**

Cuando la Compañía lo dé por terminado, lo hará mediante notificación por escrito al Asegurado y/o Contratante, surtiendo efecto la terminación del seguro después de quince días de practicada la notificación respectiva. La Compañía deberá devolver la parte proporcional de la prima que corresponda al tiempo en que el vehículo ya no estará en riesgo, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

c. **Pérdida Total del vehículo asegurado:**

Cuando se contraten dos o más coberturas y antes del fin del período de vigencia pactado ocurriera la pérdida total del vehículo asegurado, el presente contrato se considerará terminado anticipadamente a partir la fecha del siniestro y la Compañía devolverá la parte proporcional de las primas correspondientes a las coberturas no afectadas, correspondientes al tiempo en que el vehículo ya no estará en riesgo.

d. **Pérdida total del vehículo asegurado por coberturas de riesgos no amparados:**

Cuando se contrate una o más coberturas y el bien objeto del seguro desaparezca a consecuencia de riesgos no amparados, el presente contrato se considerará terminado a partir de la fecha en que la Compañía sea enterada de la desaparición y la devolución de las primas se efectuará en forma análoga a lo dispuesto en el inciso anterior de esta cláusula.

**e. Pólizas con vigencia mayor a un año:**

Tratándose de pólizas con vigencia mayor a un año, la devolución señalada en los párrafos anteriores se efectuará sobre el importe de la anualidad en curso al momento del siniestro o notificación de cancelación.

Las primas de las anualidades totalmente devengadas a la fecha del siniestro no serán objeto de devolución alguna.

Las primas de las anualidades en las que el vehículo ya no estará en riesgo se devolverán en su totalidad.

En todos los casos a dicha devolución se le disminuirá el costo de adquisición respectivo, el derecho de póliza y los impuestos causados. En los casos donde el derecho de póliza se haya prorrateado entre el total de recibos según la forma de pago convenida, la Compañía tendrá derecho al cobro correspondiente por el total de los derechos de póliza pendientes de pago.

**CLÁUSULA 11b. PROCEDIMIENTO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

El Asegurado podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por:

- (a) el mismo medio por el cual fue contratado;
- (b) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o:
- (c) por cualquier otro medio que al efecto implemente la Institución, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y por las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

1. Llamando al centro de servicio a Clientes desde toda la república mexicana al 800 837 1133, de lunes a viernes, de las 8:00 a las 20:00 horas o llamando al 800 500 2500, de lunes a viernes, de las 8:00 a las 19:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas

**CLÁUSULA 12a. RENOVACIÓN**

Para las pólizas contratadas a través de un agente y/o promotor de seguros, se deberá recibir la solicitud de renovación por parte del Contratante o Asegurado. La **Compañía** expedirá una nueva póliza con las tarifas, límites, términos y condiciones que tenga registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) a la fecha de la recepción de dicha solicitud; por el nuevo periodo de cobertura solicitado por el Contratante o Asegurado.

Para cualquier otro canal de venta, este seguro se considerará renovado automáticamente si dentro de los últimos 30 días de vigencia del presente contrato, alguna de las partes no da aviso a la otra, que es su voluntad darlo por terminado. El pago de la prima acreditada se tendrá como prueba suficiente de tal renovación. La **Compañía** expedirá una nueva póliza con las tarifas, límites, términos y condiciones que tenga registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) a la fecha de su renovación; por un nuevo periodo anual de cobertura inmediato siguiente a esa fecha.

**CLÁUSULA 12b. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA**

Tratándose de pólizas comercializadas a través de la red de sucursales de Grupo Financiero Banorte y venta directa. Este seguro se considerará renovado automáticamente si dentro de los últimos 30 días de vigencia del presente contrato, alguna de las partes no da aviso a la otra, que es su voluntad darlo por terminado. El pago de la prima acreditada se tendrá como prueba suficiente de tal renovación. La Compañía expedirá una nueva póliza con las tarifas, límites, términos y condiciones que tenga registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) a la fecha de su renovación; por un nuevo periodo de igual duración inmediato siguiente a esa fecha.

Lo anterior, realizando el cargo automático por el nuevo periodo de vigencia a la cuenta y/o tarjeta bancaria autorizada e informada por el Asegurado.

La vigencia de este contrato se indica en la carátula de la Póliza. En caso de haber realizado el pago de la Póliza con tarjeta de crédito, al vencimiento del periodo del seguro y previa suscripción de la compañía, la Póliza se renovará bajo las mismas condiciones, por un periodo igual. En la renovación constarán los términos y vigencias de ésta.

**CLÁUSULA 13a. PRESCRIPCIÓN**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años, con excepción de la cobertura de muerte al conductor la cual prescribirá en cinco años, contados en los términos del Artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma ley, el cual menciona que dicho plazo no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización. Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

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

**“Artículo 68.-** La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

- I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.  
**I Bis.** La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.  
La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
- II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un Representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;
- III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a

que haya lugar; La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

- IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.  
La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.
- V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.
- VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional; Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.  
Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de esta Institución.
- VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma Ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.  
Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un Representante

legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes; La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

**VIII.** En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento.

El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

**IX.** La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y

**X.** Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa. Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la suma asegurada.

Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente Ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, ésta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

**XI.** Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno." Asimismo, la prescripción se suspenderá por la presentación de la reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de esta Institución de Seguros.

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

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

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

**"Artículo 82.-** *El plazo de que trata el artículo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.*

*Tratándose de terceros beneficiarios se necesitará, además, que éstos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.”*

#### **CLÁUSULA 14a. COMPETENCIA**

Las reclamaciones podrán presentarse, a elección del reclamante, ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en el domicilio de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en cualquiera de sus Delegaciones.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las Delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, siendo competente el juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.

Es prerrogativa del reclamante, acudir ante las instancias administrativas a que se refiere esta cláusula, o directamente ante el juez que corresponda conforme a lo estipulado en el párrafo que antecede.

#### **CLÁUSULA 15a. SUBROGACIÓN**

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

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

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la empresa aseguradora concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el Asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

#### **CLÁUSULA 16a. INSPECCIÓN VEHÍCULAR Y SEGURIDAD**

La **Compañía** se reserva el derecho de inspeccionar los vehículos asegurados, a fin de verificar que se han tomado las medidas y precauciones de uso, para evitar los accidentes y que las leyes, decretos y reglamentos relativos a la seguridad de los viajeros, son observados.

La **Compañía** podrá en cualquier momento inspeccionar o verificar la existencia y estado físico del vehículo Asegurado a cualquier hora hábil y por medio de personas debidamente autorizadas por la misma; si el Contratante o Asegurado impide u obstaculiza la inspección referida; la **Compañía** se reserva el derecho de rescindir el contrato.

#### **CLÁUSULA 17a. COMISIONES Y COMPENSACIONES DIRECTAS**

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

#### **CLÁUSULA 18a. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (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 treinta días naturales que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.**

#### **CLÁUSULA 19a. NULIDAD DEL CONTRATO**

Son causas de nulidad del Contrato de Seguros, entre otras, lo estipulado en los artículos 45 y 88 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, que a la letra dicen:

**“Artículo 45.- El contrato de seguro será nulo si en el momento de su celebración, el riesgo hubiere desaparecido o el siniestro se hubiera**

ya realizado. Sin embargo, los efectos del contrato podrán hacerse retroactivos por convenio expreso de las partes contratantes. En caso de retroactividad, la empresa aseguradora que conozca la inexistencia del riesgo, no tendrá derecho a las primas ni al reembolso de sus gastos; el contratante que conozca esa circunstancia perderá el derecho a la restitución de las primas y estará obligado al pago de los gastos.”

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

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

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

#### **CLÁUSULA 20a. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

La **Compañía** está obligada a entregar al Asegurado o contratante de la póliza los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro a través de los siguientes medios:

1. **Sucursal:** De manera personal al momento de contratar el Seguro o previo consentimiento expreso por escrito por parte del solicitante, contratante o asegurado en formato electrónico, a través del correo electrónico que al efecto provea el solicitante, contratante o asegurado.
2. **Vía Telefónica:** Envío a domicilio por medio de correspondencia o previo consentimiento expreso por parte del solicitante, contratante o asegurado en formato electrónico, a través del correo electrónico que al efecto provea el solicitante, contratante o asegurado.
3. **Agentes y/o Promotores:** De manera personal al momento de contratar el Seguro o previo consentimiento expreso por escrito por parte del solicitante, contratante o asegurado en formato electrónico, a través del correo electrónico que al efecto provea el solicitante, contratante o asegurado.
4. **Unidad Especializada:** De manera personal o previo consentimiento expreso por escrito por parte del solicitante, contratante o asegurado en formato electrónico, a través del correo electrónico que al efecto provea el solicitante, contratante o asegurado.

En todos los casos, la **Compañía** dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados, así como de los medios utilizados para tal efecto.

La entrega del condicionado general que integra el seguro que nos ocupa será entregado en primera instancia por escrito a los solicitantes, contratantes o asegurados, salvo que los mismos, bajo consentimiento expreso elijan, por así convenir a sus intereses les sea entregada dicha documentación contractual a través del medio elegido.

De conformidad con lo estipulado en el artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, el Asegurado y/o Contratante podrán pedir la rectificación correspondiente, dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza, dichas modificaciones se harán constar en un endoso. El Asegurado y/o Contratante podrán pedir dicha rectificación a través del medio en que contrataron el seguro o bien telefónicamente al número **800 837 1133**. En caso de que la solicitud de modificación haya sido aceptada por la **Compañía**, y ésta implique modificaciones esenciales al riesgo que determinen el cobro de prima adicional, se aplicará lo establecido en la **Cláusula 3a. Prima y Obligaciones de Pago**.

La **Compañía** deberá enviar al Asegurado y/o Contratante el documento en el que consten las modificaciones arriba señaladas, a través del medio que éstos hayan elegido al momento de la contratación.

Las modificaciones que se hagan al contrato, con posterioridad a la fecha de inicio de su vigencia, y que se constaten en un Endoso, surtirán efectos legales a partir de la fecha en que la Compañía acepte las modificaciones, quedando sin efectos legales todas las condiciones anteriores, salvo las estipulaciones que no hayan sido modificadas.

En caso de que el último día para la entrega de documentación sea inhábil, se entenderá que la misma deberá entregarse el día hábil inmediato siguiente.

Para cancelar este contrato o solicitar que no se renueve, el Asegurado y/o Contratante, deberá comunicarse al teléfono 800 500 2500. La Compañía emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la póliza no será renovada o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio. En caso de que no se pueda llevar a cabo vía telefónica se hará por escrito para el caso del numeral 1 y 4. Lo anterior no aplica para seguros obligatorios o cuando se designe un Beneficiario

Preferente, en cuyo caso, el seguro sólo podrá ser cancelado a petición expresa y por escrita de éste.

En la parte relativa al uso de medios electrónicos (correo electrónico) se sujetará a lo dispuesto en el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Que a la letra dice:

“**Artículo 214.-** La celebración de las operaciones y la prestación de servicios de las Instituciones, se podrán pactar 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 privados o públicos, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

- I. Las operaciones y servicios cuya prestación se pacte;
- II. Los medios de identificación del usuario, así como las responsabilidades correspondientes a su uso, tanto para las Instituciones como para los usuarios;
- III. Los medios por los que se hagan constar la creación, transmisión, modificaciones o extinción de derechos y obligaciones inherentes a las operaciones y servicios de que se trate, incluyendo los métodos de autenticación tales como contraseñas o claves de acceso, y
- IV. Los mecanismos de confirmación de la realización de las operaciones celebradas a través de cualquier medio electrónico. El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por este artículo, 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.

La instalación y el uso de los equipos y medios señalados en el primer párrafo de este artículo se sujetarán a las disposiciones de carácter general que, en su caso, emita la Comisión.”

**CLÁUSULA 21a. DESCUENTO POR NÓMINA O DOMICILIACIÓN BANCARIA (CUENTA DE CHEQUES, DÉBITO O CRÉDITO)**

- a. El Contratante (empleado o funcionario) que haya adquirido un seguro de manera voluntaria bajo el esquema de cobro “Descuento por Nómina” o “Domiciliación Bancaria” (cuenta de cheques, débito o

crédito), tiene la obligación de vigilar que en sus recibos de pago o estados de cuenta se haya realizado la retención o cargo de la Prima del seguro contratado, dentro de los **30 días naturales** siguientes al inicio de la vigencia. En caso de que no aparezca dicha retención o cargo, deberá recurrir de inmediato a su agente de seguros o llamar directamente a nuestro centro de atención al número telefónico **800 837 1133** para reportarlo. Si dentro de **30 días naturales** posteriores al inicio de vigencia de la Póliza no se ha realizado la primera retención o cargo, cesarán automáticamente los efectos del Contrato, de acuerdo a la Cláusula relativa a la Prima del seguro descrita en las Condiciones Generales de la Póliza.

Si después de aparecer la primera retención en el recibo para Descuento por Nómina o cargo en el estado de cuenta para Domiciliación Bancaria, éstos se interrumpen por más de 30 días naturales, cualquiera que sea la causa, los efectos de la póliza cesarán automáticamente.

- b. Si el área de Recursos Humanos del Contratante realizara retenciones por un importe menor al o los pactados, este pago se aplicará conforme a la información proporcionada a la **Compañía** de los diferentes seguros contratados, pudiendo reducir el periodo de cobertura. El Contratante deberá pagar a la **Compañía** las diferencias existentes para evitar la terminación anticipada del Contrato o cancelación de sus seguros y que las coberturas se mantengan conforme a lo pactado.

Bajo el esquema de Domiciliación Bancaria cuando por falta de fondos no se pudiera efectuar la retención pactada, la **Compañía** le solicitará al banco que efectúe el cargo del próximo periodo y un importe adicional de hasta el monto del pago no efectuado del periodo anterior; de no lograrse nuevamente el cargo, los efectos de la póliza cesarán automáticamente.

- c. Las retenciones o cargos podrán ser suspendidas en los siguientes casos:

Por cancelación del seguro, con instrucción escrita del Contratante. Esta cancelación surtirá efecto a partir de la fecha en que sea recibida por la **Compañía**, en el entendido de que por el “desfasamiento” del cobro puede proceder el cobro de uno o más periodos subsecuentes a la fecha de terminación anticipada del Contrato o cancelación del mismo. Para los cargos por Domiciliación Bancaria (cuenta de

cheques, débito o crédito) también serán causas de suspensión y en consecuencia la cesación de los efectos de la póliza en caso de no recibir el pago de la prima conforme a lo estipulado en la **Cláusula 3a. Prima y Obligaciones de Pago.**

- I. Cancelación del instrumento bancario no notificado a la **Compañía.**
- II. Reposición(es) de tarjeta(s) de crédito no notificada(s) a la **Compañía** con diferente número de cuenta o tarjeta.
- III. Por rechazo bancario.
- IV. Falta de fondos o crédito.
- V. Cualquier otra causa que impida el cargo respectivo.

#### **CLÁUSULA 22a. BASES PARA LA CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS (INTERNET)**

Para la contratación del seguro de automóviles a través de Internet y de conformidad con el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y la Circular Única de Seguros y Fianzas, emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se podrá efectuar a través de la página electrónica de la **Compañía** [www.segurosbanorte.com.mx](http://www.segurosbanorte.com.mx), o a través de los sitios de los intermediarios que la **Compañía** autorice bajo las bases que se establezcan en los contratos especiales que en su momento celebren ambas partes; para la contratación del seguro se reglamentará de acuerdo a los siguiente:

- a. El Asegurado o Contratante podrá solicitar y obtener la cotización del producto de seguro de automóviles;
- b. El Asegurado o Contratante podrá solicitar la contratación del seguro, para lo cual deberá ingresar en los campos requeridos en la página electrónica de la **Compañía** o de sus intermediarios, los datos del vehículo, sus datos personales como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, así como los datos de su tarjeta de crédito débito con la que efectuará el pago de la Prima.
- c. En caso de que la **Compañía** acepte el riesgo cubierto, el Asegurado o Contratante podrá imprimir la póliza que corresponda a la solicitud de contratación, la cual servirá como medio de prueba en caso de que se requiera efectuar alguna aclaración.
- d. La **Compañía** proporcionará al Asegurado o Contratante los datos

necesarios para la identificación y operación del seguro contratado, incluyendo las características del seguro contratado, las condiciones generales del contrato, los datos de contacto para la atención de Sinistros, quejas y reclamaciones; así como realizar consultas y/o solicitar modificaciones a la póliza.

Al utilizar la página electrónica para la contratación del seguro, el Asegurado o Contratante acepta y reconoce su responsabilidad por el uso adecuado de la misma. La información que resguarde la **Compañía**, tales como grabaciones en medios magnéticos y archivos electrónicos, se considerarán como medios de prueba para demostrar la contratación del seguro, así como los términos y condiciones del mismo, para todos los efectos legales que se requieran. La **Compañía** garantiza la protección y confidencialidad de los datos proporcionados por el Contratante, y únicamente proporcionará los datos de identificación del Contratante a la institución bancaria que maneje la cuenta de la tarjeta de crédito proporcionada por el Contratante para el pago de la Prima del seguro.

En caso que la persona que realice la solicitud no sea el Asegurado, el Asegurado acepta como suyas todas las declaraciones y manifestaciones efectuadas a la **Compañía** por quien realizó la solicitud.

#### **CLÁUSULA 22b. CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

##### **A) MEDIOS ELECTRÓNICOS**

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

##### **B) CONSENTIMIENTO ELECTRÓNICO**

El contratante/asegurado acepta y autoriza a Seguros Banorte para que la contratación del seguro, pueda celebrarse por medio del uso de equipos, medios electrónicos, ópticos y/o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, tales como el teléfono, Internet, cajeros automáticos u otros, los cuales acreditarán la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones de las partes y regirán por lo establecido en el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y demás disposiciones aplicables.



Seguros Banorte podrá implementar con el contratante/asegurado, medios de identificación consistentes en dispositivos de seguridad (en adelante los Dispositivos de Seguridad), individuales y confidenciales, tales como: contraseñas electrónicas alfanuméricas, números de identificación personal (NIP's), medios de autenticación (Dispositivo Físico) que generen claves, medios biométricos o cualquier otro, permitido por ley.

Cualquiera de los medios de identificación antes mencionados, se entenderán como sustitutos de la firma autógrafa del solicitante Contratante/asegurado por lo que lo obligarán y producirán los mismos efectos que esta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo anterior, su uso obligará al contratante.

El contratante acepta, de manera expresa e irrevocable, ser el único responsable por el uso que se le dé a los Dispositivos de Seguridad, liberando a Seguros Banorte de cualquier responsabilidad al respecto.

Si la contratación se hace vía cajero automático, el contratante autoriza a Seguros Banorte a usar el Número de Identificación Personal (NIP) que va ligado a la tarjeta que está utilizando para la aceptación del seguro, como medio de identificación.

Los medios de identificación mediante los cuales el Asegurado podrá adquirir el seguro y/o coberturas adicionales a efecto de celebrar el presente Contrato, serán aquellos en los que la Compañía ponga a disposición del contratante asegurado.

El Asegurado manifiesta y ratifica que fue informado de los beneficios y/o coberturas que integran el plan de seguro contratado, la Suma Asegurada, la Prima correspondiente, el plazo de seguro, las fechas de inicio y término de Vigencia, y que se hizo de su conocimiento que los beneficios y/o coberturas se encuentran limitados por las exclusiones señaladas en las presentes condiciones generales.

### **C) FORMALIZACION DEL SEGURO.**

El contratante manifiesta que puede proponer a la Compañía la celebración del presente contrato de seguro a través del uso de los distintos medios electrónicos, entre ellos a través del cajero electrónico, con cargo de la prima a la tarjeta bancaria usada en el cajero automático.

Por lo anterior; las partes aceptan que la contratación de este seguro puede

realizarse por medios electrónicos por lo que, en su caso, se entenderá aceptada y con ello perfeccionado el contrato de seguro desde el momento de la emisión del número de certificado o folio con que la Compañía responderá por las coberturas contratadas en la misma.

El seguro sólo tiene la cobertura básica y adicionales indicadas en las condiciones generales y especificadas en el certificado.

Las partes, reconocen que el desbloqueo del Número de Identificación Personal (NIP) para las tarjetas bancarias, deberá efectuarse de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Banco, para el uso de tarjetas bancarias.

Al realizarse la contratación del seguro, la Compañía deberá proporcionar al asegurado:

- Un número de folio de confirmación que corresponde a la solicitud y aceptación de contratación, mismo que servirá como prueba en caso de alguna aclaración;
- Por cada operación de modificación a su póliza o certificado o cancelación de los mismos, se generará un número de folio, con lo cual acreditará la existencia y validez de la operación.
- El nombre comercial del producto de seguro o los datos de identificación del mismo;
- La dirección de la página electrónica en Internet de la Compañía, para que pueda consultar las condiciones generales del producto;
- Los datos de contacto para la atención de siniestros, quejas, para efectuar la cancelación del certificado o para solicitar que no se renueve automáticamente.
- Los datos de la Unidad Especializada de la Compañía.

Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones. Además, la Compañía hará del conocimiento del Contratante y/o Asegurado al momento de la contratación, lo estipulado en esta cláusula.

Los productos de seguros que se contraten a través de medios electrónicos y también por ese mismo medio, el Asegurado podrá gestionar modificaciones o la extinción de derechos y obligaciones de que se trate, conforme a la legislación aplicable.

El uso de medios de identificación establecidos 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.

#### D) NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS DEL SEGURO.

La compañía le hará llegar al asegurado, a través del medio de comunicación cuyos datos haya proporcionado previamente el Asegurado, la confirmación de las operaciones electrónicas realizadas, entre las que destacan la siguiente información:

- La solicitud, aceptación o emisión de endosos al contrato;
- Alta y/o modificación del medio de notificación al Usuario, debiendo enviarse tanto al medio de notificación anterior como al nuevo;
- Contratación de otro servicio de Operaciones Electrónicas o modificación de las condiciones para el uso del servicio previamente contratado;
- Designación o Modificación de designación de beneficiarios

El Contratante/asegurado acepta que todos los avisos, notificaciones y comunicaciones que le sean enviados por la compañía por el uso de medios electrónicos implica la aceptación total de dichos instrumentos y satisfacen cualquier requisito de forma escrita.

La implementación 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.

#### E) CANCELACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

Para cancelar anticipadamente el contrato de seguro, el Asegurado y/o contratante podrá solicitarlo por escrito a la Compañía; mediante llamada telefónica al Centro de Atención a Clientes de la Compañía al 800 500 25 00, o por cualquier tecnología o medio que se hubiera pactado, la cancelación se hará efectiva en la fecha en que sea recibida la solicitud o en la fecha de cancelación señalada en la misma solicitud, la que sea posterior.

La cancelación anticipada del seguro no eximirá a la Compañía del pago de las indemnizaciones originadas mientras el seguro estuvo en vigor.

#### CLÁUSULA 23a. BASES PARA LA CONTRATACIÓN VÍA TELEFÓNICA

Para la contratación del seguro de automóviles vía telefónica, se estará a lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y la Circular Única de Seguros y Fianzas, emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

El uso de la llamada telefónica o la intervención en la contratación por un prestador de servicios para la contratación del seguro se reglamentará de acuerdo a lo siguiente:

- a. El operador proporcionará al Asegurado o Contratante, la información general y la cotización del producto de seguro de automóviles que desea contratar
- b. El Asegurado o Contratante deberá responder en forma afirmativa a la pregunta sobre su interés en contratar el seguro ofertado.
- c. El Asegurado o Contratante podrá solicitar la contratación del seguro, para lo cual deberá proporcionar los datos del vehículo, sus datos personales como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, así como los datos de la tarjeta de crédito o débito con la que efectuará el pago de la Prima.
- d. En caso de que se acepte el riesgo cubierto, la **Compañía** proporcionará al Asegurado o Contratante el número de póliza que corresponda a la solicitud de contratación, el cual servirá como medio de prueba en caso de que se requiera efectuar alguna aclaración.
- e. La **Compañía** entregará al Asegurado o Contratante, los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro de acuerdo a lo estipulado en la **Cláusula 20a. Entrega de Documentación Contractual**.
- f. La **Compañía** proporcionará al Asegurado o Contratante los datos necesarios para la identificación y operación del seguro contratado, incluyendo las características del seguro, así como los datos de contacto para la atención de Siniestros, quejas y reclamaciones; así como realizar consultas y/o solicitud de modificaciones a la póliza.

Al solicitar la contratación del seguro vía telefónica, el Asegurado o Contratante acepta y valida las respuestas y datos que proporcione a la **Compañía**. La información que resguarde la **Compañía**, tales como grabaciones en medios magnéticos y archivos electrónicos, se considerarán como medios de prueba para demostrar la contratación del seguro, así como los términos y condiciones del mismo, para todos los efectos legales que se requieran. La **Compañía** garantiza la protección y confidencialidad de los datos proporcionados por el Contratante, y únicamente proporcionará los

datos de identificación del Contratante a la institución bancaria que maneje la cuenta de la tarjeta de crédito proporcionada por el Contratante para el pago de la Prima del seguro.

En caso de que la persona que realice la solicitud no sea el Asegurado, el Asegurado acepta como suyas todas las declaraciones y manifestaciones efectuadas a la **Compañía** por quien realizó la solicitud.

#### CLÁUSULA 24a. AGRAVACIÓN DEL RIESGO

Cuando por determinados acontecimientos ajenos o no a la voluntad del Asegurado, el riesgo cubierto adquiere una peligrosidad superior a la inicialmente asumida o cubierta, su modificación implica la obligación por parte del Asegurado de notificarla a la Compañía para que ésta opte entre la continuación de su cobertura, cobro de prima adicional, modificación de las condiciones o rescisión de contrato. Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 52 y 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

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

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

1. Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo, de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiere conocido una agravación análoga.
2. Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de 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.

#### CLÁUSULA 25a. CLÁUSULA DE ACTIVIDADES ILICITAS

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 sus disposiciones generales, 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 tratados internacionales en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Trigésima Novena, fracción VII disposición Cuadragésima Cuarta o Disposición Septuagésima Séptima 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, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que la Compañía 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.

La Compañía 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 26a. COMUNICACIÓN**

De conformidad al artículo 72 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) podrán dirigir cualquier comunicación por escrito en las oficinas de la Compañía:

**Artículo 72.-** En todos los casos en que la dirección de las oficinas de las instituciones de seguros llegare a ser diferente de la que conste en la póliza expedida, deberán comunicar al asegurado la nueva dirección en la República para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a la empresa aseguradora y para cualquiera otro efecto legal. Los requerimientos y comunicaciones que la empresa aseguradora deba hacer al asegurado o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca el asegurador

Asimismo, de conformidad al artículo 74 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) podrán dirigir cualquier comunicación por escrito en las oficinas de la Compañía, a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de la Compañía o a través del agente de seguros en caso de que la venta se haya realizado a través de su medio.

**CLÁUSULA 27a. PRECEPTOS LEGALES Y ABREVIATURAS**

La legislación citada dentro de la documentación contractual de este producto, así como las abreviaturas utilizadas en la póliza y solicitud de seguro podrán ser consultadas en la página de internet [https://www.segurosbanorte.com.mx/descargas/seguros/Documentacion/Autos/g\\_Legislacion%20Citada%20Seguro%20de%20Autos.pdf](https://www.segurosbanorte.com.mx/descargas/seguros/Documentacion/Autos/g_Legislacion%20Citada%20Seguro%20de%20Autos.pdf)

**CLÁUSULA 28a. ATENCIÓN A USUARIOS**

Durante la vigencia de la Póliza el Asegurado desea realizar alguna aclaración o reclamación, podrá acudir a la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamación de la Compañía de Seguros Banorte de las siguientes formas a través de:

**1. Servicio a Clientes.**

Comunicarse a los teléfonos que se muestran a continuación,  
Desde toda la republica mexicana: 800 500 2500  
En horario de atención: Lunes a Viernes de 9 am a 7 pm  
y Sábados de 9 am a 3 pm

**2.- Domicilio (previa cita):**

Avenida Paseo de la Reforma No 195 Piso 1,  
Col. Cuauhtémoc, CP. 06500, Cuauhtémoc, Ciudad de México  
Teléfono: 800 627 2292

**3.- Correo electrónico: [une@banorte.com](mailto:une@banorte.com)****CLÁUSULA 29a. INSPECCIÓN VEHICULAR REMOTA**

En caso de que La Compañía no pueda disponer de personal autorizado para realizar la inspección física del vehículo asegurado conforme a lo dispuesto en las cláusulas denominada INSPECCIÓN Y SEGURIDAD o INSPECCIÓN VEHICULAR Y SEGURIDAD, según corresponda, optará por efectuar la Inspección Vehicular vía remota, lo cual hará del conocimiento del asegurado durante el proceso de contratación del seguro.

La Compañía podrá en cualquier momento inspeccionar o verificar la existencia y estado físico del vehículo Asegurado mediante el uso de medios electrónicos. Por ejemplo, a través de fotografías o videos en tiempo real mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que en su caso indique la Compañía que permitan el envío de dichos archivos digitales.

El Asegurado se compromete a realizar dicha inspección vehicular remota en el tiempo y mediante los medios electrónicos indicados por La Compañía en un término que no deberá rebasar los 30 días naturales, contados partir de la fecha de inicio de vigencia de la póliza de seguro.

La Compañía usará los medios de contacto, proporcionados por el Contratante al momento de la contratación del seguro y que se establecen en la carátula de póliza en el apartado "Datos del Asegurado" para notificarle el proceso de inspección vehicular remota.

La inspección vehicular remota se llevará a cabo cuando el asegurado sea notificado a través de los datos de contacto que este haya declarado al momento de la contratación del seguro. Cabe señalar que la inspección vehicular remota es un proceso digital a través de medios electrónicos por lo que el Asegurado podrá realizar la inspección vehicular remota en el momento que el asegurado precise siempre que no exceda el periodo antes establecido.

En caso de que el asegurado incumpla u obstaculice la inspección remota, en caso de siniestro, la compañía podrá cobrar hasta un máximo de 15 puntos porcentuales adicionales al deducible contratado para las coberturas Robo Total, Daños Materiales o Pérdida Total por Daños Materiales según lo indique la caratula de póliza.

Si como resultado de la inspección vehicular remota la Compañía detecta daños preexistentes en el Vehículo Asegurado, estos quedarán excluidos en futuras reclamaciones al momento de la indemnización de siniestros procedentes y dictaminados pérdida parcial en la cobertura Daños Materiales.

Si se presentara algún siniestro durante el lapso de inspección vehicular remota y el Asegurado no ha finalizado el proceso, la penalización descrita en este apartado no tendrá efecto.

Si al término del periodo establecido para realizar la inspección vehicular remota el Asegurado no ha concluido el proceso por motivos no imputables a la Aseguradora, lo podrá realizar, pero siempre aplicará la penalización en siniestros subsecuentes que afecten las coberturas Robo Total, Daños Materiales o Pérdida Total por Daños Materiales, asimismo, conforme a lo dispuesto en el Art. 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

Artículo 69.- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

La Compañía tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente y a su costa, a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte del Contratante o de cualquier Asegurado o de sus Beneficiarios para que se lleve a cabo esa comprobación, liberará a la Compañía de cualquier obligación.

**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 11 de agosto 2022 con el número CNSF-S0001-0365-2022/CONDUSEF-000137-05 y a partir del día 05 de octubre de 2023 con el número CGEN-S0001-0085-2023.**

**“Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de nuestra Aseguradora a los teléfonos (800) 627 2292 o visite [www.segurosbanorte.com.mx](http://www.segurosbanorte.com.mx); o bien comunicarse a la CONDUSEF al teléfono (55) 53400999 en la Ciudad de México y el interior de la República al 800 999 80 80, al correo electrónico [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) o visite la página [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)”**

**Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)  
Av. Paseo de la Reforma No. 195 Piso 1,  
Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500,  
Cuauhtémoc, Ciudad de México  
Teléfono: 800 627 2292  
Correo electrónico: [une@banorte.com](mailto:une@banorte.com)**