

Seguro de Hogar

Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES	3
SECCIÓN I. INCENDIO EDIFICIO	3
SECCIÓN II. INCENDIO CONTENIDOS	3
SECCIÓN III. TERREMOTO Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS	4
COBERTURAS ADICIONALES	8
SECCIÓN IV. ROBO DE CONTENIDOS	12
SECCIÓN V. ROTURA DE CRISTALES	13
SECCIÓN VI. EQUIPO ELECTRÓNICO	14
SECCIÓN VII. EQUIPO ELECTRODOMÉSTICO.	17
SECCIÓN VIII. RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR	21
CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES	24
CONDICIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA EN EL HOGAR Y MÉDICA	44
CONDICIONES GENERALES ADICIONALES PARA LA ASISTENCIA EN EL HOGAR Y MÉDICA	55
ENDOSO COBERTURA ADICIONAL RIESGOS HIDROMETEOROLÓGICOS	77

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

“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 21 de mayo de 2019 con el número PPAQ-S0079-0008-2019/CONDUSEF-003603-04”

CONDICIONES GENERALES

Límite máximo de indemnización.

Aplicable a las secciones I. INCENDIO EDIFICIO, II. INCENDIO CONTENIDOS y III. TERREMOTO Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS.

El Asegurado y la Institución convienen que en caso de pérdida indemnizable, esta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada a primer riesgo contratada, lo cual significa que la Institución pagará íntegramente el importe de los daños sufridos, hasta el monto de la suma asegurada, que se indica en la carátula de la Póliza, la cual ha sido declarada y establecida por el Asegurado y no son prueba ni de la existencia, ni el valor de los bienes, únicamente representa la base para determinar la responsabilidad máxima de la Institución durante la vigencia de la Póliza y de conformidad con lo previsto por la Ley sobre el Contrato de Seguro.

SECCIÓN I. INCENDIO EDIFICIO

1. Bienes y riesgos cubiertos

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula, quedan amparados contra pérdidas o daños causados directamente por los riesgos de incendio o rayo la construcción material del inmueble (edificio), y demás aditamentos fijos a él, como los siguientes:

- a) Construcciones materiales principales y accesorias tales como bardas, paneles solares, antenas de uso doméstico, albercas, patios exteriores, escaleras exteriores.
- b) Inmuebles terminados y construcciones anexas dentro del mismo domicilio asegurado.
- c) Instalaciones fijas de agua (incluyendo cisternas), gas, electricidad, calefacción, refrigeración y otras propias del edificio.
- d) Para condominios: áreas comunes y andadores.

SECCIÓN II. INCENDIO CONTENIDOS

1. Bienes y riesgos cubiertos

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula, quedan amparados contra pérdidas o daños causados directamente por los riesgos de incendio o rayo, siempre y cuando, se encuentren dentro del edificio especificado en la carátula de la presente Póliza, los contenidos de las habitaciones particulares, tales como:

- a) Bienes muebles, enseres, ropa y otros objetos o bienes de uso doméstico o familiar.
- b) Equipo electrodoméstico y/o electrónico, tales como, equipos de filmación y proyección, equipos de grabación y sonido, máquinas de escribir eléctricas, reguladores de voltaje, televisores, reproductores de video, aspiradoras, congeladores, estufas eléctricas, hornos de microondas, lavadoras de alfombras, máquinas de coser eléctricas, pulidoras de pisos, ventiladores, bombas, lavadoras de ropa, lavadoras de platos, secadoras de ropa, aire acondicionado y subestación eléctrica.

2. Exclusiones

a) Bienes excluidos

1. Bienes contenidos en plantas refrigeradoras o aparatos de refrigeración por cambio de temperatura.
2. Lingotes de oro y plata, alhajas y pedrerías que no estén montadas.
3. Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

4. Artículos de uso y aplicación comercial, profesional o industrial y con los cuales el Asegurado desarrolle actividades lucrativas.

b) Riesgos excluidos:

Esta sección no cubre pérdidas o daños causados:

- 1. Por combustión espontánea.**
- 2. Por hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones de hecho o de derecho.**
- 3. Cuando provengan de siniestros causados por dolo o mala fe de las personas y en las circunstancias mencionadas en la cláusula 9ª de las condiciones generales aplicables a todas las secciones.**
- 4. En máquinas, aparatos o accesorios que se emplean para producir, transformar o utilizar corrientes eléctricas, cuando dichos daños sean causados, por corrientes normales o sobre corrientes en el sistema, cualquiera que sea la causa (interna o externa).**
- 5. Por robo de bienes ocurridos durante el siniestro.**
- 6. A títulos de cualquier tipo, obligaciones o documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas, billetes de banco, cheques, letras de cambio, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio.**

SECCIÓN III. TERREMOTO Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS

1. Terremoto y/o erupción volcánica

a) Bienes y riesgos cubiertos

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula.

Los bienes amparados en esta Póliza (edificio y contenidos) quedan también cubiertos contra pérdidas o daños materiales directos causados por terremoto y/o erupción volcánica hasta la suma asegurada descrita en la citada carátula de Póliza.

Si los bienes mencionados o parte de ellos fueren destruidos o dañados dentro de la vigencia del seguro consignada en la Póliza, la Institución conviene en indemnizar al Asegurado el importe de los daños sufridos de conformidad con los incisos c) Coaseguro y d) Deducible de la presente sección y demás relativos, sin incluir el valor de mejoras (exigidas o no por autoridades) para dar mayor solidez al edificio afectado o para otros fines, en exceso de aquellas reparaciones necesarias para reponer los bienes al mismo estado en que se encontraban al momento del siniestro.

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

b) Exclusiones.

Esta Institución en ningún caso será responsable por daños:

- 1. A cimientos**
- 2. Pérdidas consecuenciales, excepto para la cobertura Gastos extraordinarios (renta de habitación o bodega)**
- 3. A suelo y terrenos**
- 4. Causados directamente por contaminaciones radioactivas, ya sea controladas o no y sean o no consecuencia de terremoto y/o erupción volcánica**

c) Coaseguro

Es condición indispensable para otorgar la presente cobertura que el Asegurado soporte, una proporción de toda pérdida o daño indemnizable que sobrevenga a los bienes materia del seguro. Esta proporción se establece en la carátula de Póliza.

El coaseguro se aplicará sobre la pérdida indemnizable, después de haber descontado el deducible. De existir otros seguros la indemnización quedará limitada a la proporción que en el porcentaje, aplicando el coaseguro sobre la pérdida o daño, corresponda a esta Póliza en total de seguros vigentes. En el caso de pérdida total, no se aplicará el concepto de coaseguro.

d) Deducible

En cada evento que origine alguna reclamación por daños materiales causados a consecuencia de los riesgos amparados en esta cobertura, siempre quedará a cargo del Asegurado una cantidad equivalente al porcentaje que se indica en la carátula de la Póliza, sobre el valor, real o de reposición de los bienes asegurados, según se haya contratado en la Póliza.

Para pérdidas consecuenciales: el deducible se indica en la carátula de la Póliza y se expresa en días de espera.

Este deducible se descontará del monto de la pérdida de manera previa a generar el descuento del coaseguro según se indica en el inciso c) Coaseguro de la presente sección.

En el caso de pérdida total, no se aplicará el concepto de deducible.

2. Riesgos hidrometeorológicos**a) Riesgos cubiertos**

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula. Los bienes materiales del seguro (edificio y contenidos) quedan cubiertos, contra pérdidas o daños materiales ocasionados directamente por: avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos, con límite en la suma asegurada contratada indicada en la carátula de la Póliza.

La cobertura aplicable será aquella que origine en forma inmediata los daños directos a los bienes asegurados, independientemente del fenómeno meteorológico que los origine.

b) Bienes cubiertos

Quedan amparados los bienes como son: aire acondicionado, calderas, plantas purificadoras de agua, calefacción de pisos, siempre y cuando sean utilizados como equipo doméstico y completamente instalados. Se cubrirán bienes que se encuentren a la intemperie, hasta el sublímite indicado en la carátula.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

c) Exclusiones

1. Bienes excluidos

Esta Institución en ningún caso será responsable por pérdidas o daños a:

- a) Cultivos en pie, parcelas, huertas**
- b) Edificios o construcciones con muros y/o techos de lonas de plástico y/o textil**
- c) Animales**
- d) Aguas estancadas, aguas corrientes, ríos, aguas freáticas**
- e) Terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje, alcantarillado**
- f) Diques, espigones, escolleras, depósitos naturales, canales, pozos, túneles, puentes, equipos flotantes, instalaciones flotantes**
- g) Cimentaciones e instalaciones subterráneas**
- h) Muelles y/o cualquier tipo de bien que se encuentre total o parcialmente sobre o bajo agua**
- i) Daños a la playa o pérdida de playa**
- j) Líneas de transmisión y/o distribución**
- k) Edificios en proceso de demolición**
- l) Edificios en construcción al momento de la contratación de la Póliza**
- m) Edificios en reparación o reconstrucción cuando no estén completos sus techos, muros, puertas y ventanas exteriores**
- n) Todo bien ubicado entre el muro de contención más próximo a la playa o costa y el límite del oleaje, o los bienes que se localicen dentro de la zona federal, lo que sea menor**
- o) Muros de contención hechos con materiales distintos a concreto armado**
- p) Bienes ubicados en asentamientos irregulares o invadiendo zonas donde exista un dictamen por parte de la autoridad competente que restrinja la habitabilidad y uso de la zona**
- q) Jardines**

2. Riesgos excluidos

En ningún caso la Institución será responsable por pérdidas o daños causados por:

- a) Mojadura o humedades o sus consecuencias debido a filtraciones:**
 - Bienes muebles, enseres, ropa y otros objetos o bienes de uso**
 - De aguas subterráneas o freáticas**
 - Por deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos**
 - Por mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes**
 - Por falta de mantenimiento**
 - Por la falta de techos, puertas, ventanas o muros o aberturas en los mismos, o por deficiencias constructivas de ellos**

- b) **Mojaduras, viento, granizo, nieve o lluvia al interior de los edificios o a sus contenidos a menos que se hayan originado por el hecho de que los edificios hayan sido destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los vientos, o del agua o del granizo o de la nieve o por la acumulación de éstos, que causen aberturas o grietas a través de las cuales se haya introducido el agua, granizo, nieve o viento. Esta exclusión no aplica a los casos de inundación o inundación por lluvia.**
- c) **Corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.**
- d) **El retroceso de agua en alcantarillado y/o falta o insuficiencia de drenaje, en los predios del Asegurado.**
- e) **La acción natural de la marea.**
- f) **Inundaciones, inundaciones por lluvia o avalanchas de lodo que se confinen solo a las ubicaciones donde se encuentren los bienes materia del seguro.**
- g) **Contaminación directa por agua de lluvia, a menos que haya ocurrido un daño físico amparado bajo esta sección a las instalaciones aseguradas.**
- h) **Socavación a edificaciones que se encuentren ubicadas en la primera línea de construcción a la orilla del mar, a menos que se encuentren protegidos por muros de contención con cimientos de concreto armado o protegidos por escolleras con tetrápodos de concreto armado. Se exceptúa de esta exclusión a los edificios y sus contenidos que se encuentren a más de 50 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta o a más de 15 metros sobre el nivel del mar en marea alta.**
- i) **Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro.**
- j) **Pérdidas o daños de cualquier tipo ocasionados por deficiencias en la construcción o en su diseño, o por falta de mantenimiento de los bienes materia del seguro.**
- k) **Daños causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos causados por los riesgos amparados, causando contaminación a los bienes cubiertos. No se amparan tampoco los perjuicios o gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).**
- l) **Cualquier daño material o consecuencial derivado de la falta de suministro de agua, electricidad, gas o cualquier materia prima o insumo aun cuando la falta de suministro sea resultado de algún fenómeno hidrometeorológico.**

c) Deducible

En cada reclamación por daños materiales a los edificios, construcciones y contenidos amparados por esta cobertura, se aplicarán los deducibles que se indican en la carátula de Póliza. Los deducibles se expresan en porcentaje y se calcularán sobre el valor real o de reposición de los bienes asegurados, según se haya contratado, menos el coaseguro para cada estructura o edificio. Estos deducibles se aplicarán antes de descontar el coaseguro.

En el caso de pérdida total, no se aplicará el concepto de deducible.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

d) Coaseguro

Es condición indispensable para otorgar la presente cobertura que el Asegurado soporte, por su propia cuenta, una proporción de toda pérdida o daño indemnizable que sobrevenga a los bienes materiales del seguro. Esta proporción se establece en la carátula de Póliza.

Estos coaseguros se aplican después de descontados los deducibles aplicables.

En el caso de pérdida total, no se aplicará el concepto de coaseguro.

e) Integración de reclamaciones por un evento hidrometeorológico

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

COBERTURAS ADICIONALES

Estas coberturas son aplicables a las secciones I. INCENDIO EDIFICIO, II. INCENDIO CONTENIDOS Y III. TERREMOTO Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS

1. Extensión de cubierta

a) Riesgos cubiertos

Los bienes amparados bajo las secciones I. INCENDIO EDIFICIO y II. INCENDIO CONTENIDOS, también quedan cubiertos por las mismas cantidades establecidas en la Póliza, contra pérdidas por daños materiales causados directamente por:

1. Explosión.
2. Huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo y daños por actos de personas malintencionadas.
3. Naves aéreas u objetos caídos de ellas.
4. Vehículos ajenos al Asegurado.
5. Daños o pérdidas causados por vehículos o naves aéreas propiedad del Asegurado o a su servicio, o propiedad o al servicio de inquilinos.
6. Humo o tizne.
7. Agua a consecuencia de rotura o filtraciones accidentales de las tuberías o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor de agua, que se localicen dentro de los límites de los predios mencionados en la Póliza, así como por descargas accidentales en cualquier parte del inmueble incluyendo llaves o grifos, así como derrame de agua o vapor de agua provenientes de equipos industriales o domésticos, comprendiendo sistemas de refrigeración, acondicionamiento de aire o calefacción.
8. Caída de árboles.
9. Caída de antenas parabólicas y de radio de uso no comercial.

b) Exclusiones

1. Edificios en proceso de construcción o reconstrucción o sus contenidos, mientras no queden terminados.
2. Para la cobertura de explosión: daños y pérdidas que por su propia explosión sufran calderas, tanques, aparatos o cualquier otro recipiente que este sujeto normalmente a presión.

- 3. Para la cobertura de huelgas y alborotos populares, conmoción civil, vandalismo, y daños por actos de personas mal intencionadas:**
 - a) Robo cometido por el personal del Asegurado durante la realización de los actos antes mencionados.
 - b) Robo cometido por personas que tomen parte en la realización de los actos mencionados en el inciso a) del apartado de riesgos cubiertos, excepto vandalismo.
 - c) Depreciación, demora o pérdida de mercado.
 - e) Carencia, escasez o reducción de energía, de combustible o de trabajo de cualquier clase o naturaleza.
 - f) Cambios de temperatura o humedad.
 - g) Daños consecuenciales resultantes de la realización de los actos a que se refiere esta cobertura.

- 4. En caso de vandalismo y daños por actos de personas mal intencionadas: Explosión, ruptura o reventamiento de calderas de vapor, tuberías de vapor, máquinas de vapor o partes rotativas de máquinas o maquinaria, de la propiedad del Asegurado o que él opere o controle y que estén ubicadas en los edificios descritos en la Póliza.**

- 5. Para la cobertura de naves aéreas, vehículos y humo:**
 - a) Humo o tizne a chimeneas o aparatos industriales o domésticos.
 - b) Humo o tizne que emanen de chimeneas o aparatos industriales o domésticos que se encuentren dentro del predio asegurado, cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimeneas.

- 6. Para la cobertura de daños por agua, daños o pérdidas por:**
 - a) Aguas subterráneas o freáticas que ocasionen filtraciones a través de la cimentación de los pisos o de los muros de contención, o bien fracturas de dicha cimentación o de los muros.
 - b) Obstrucciones o insuficiencias, deficiencias, roturas o cualquier otra causa de los sistemas de desagüe o por falta de dichos desagües.
 - c) Mojaduras o filtraciones de agua ocasionadas por deficiencias en la construcción o diseño en los techos, así como, por falta de mantenimiento de los mismos, que sean originadas por lluvia, granizo o nieve.
 - d) Daños que sufran los propios equipos o sistemas de abastecimiento de agua o de vapor de agua.

- 7. Para la cobertura de caída de árboles: daños causados por talas o podas de árboles o cortes de sus ramas efectuadas por el Asegurado.**

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

c) Deducible

En cada reclamación por daños materiales causados por los riesgos cubiertos, señalados en el inciso a) de esta cobertura adicional, se aplicará un deducible de cinco mil pesos sobre toda y cada pérdida.

Este deducible será aplicable a cada edificio o estructura por separado, incluyendo sus contenidos, independientemente de que los bienes se aseguren en uno o varios incisos o en una o varias Pólizas

2. Remoción de escombros

a) Riesgos cubiertos

En caso de pérdida indemnizable a los bienes amparados en las secciones I. INCENDIO EDIFICIO, II. INCENDIO CONTENIDOS o III. TERREMOTO Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS, adicionalmente quedan amparados los gastos que sean necesarios erogar para remover los escombros de los bienes como son: desmontaje, demolición, limpieza o acarreos, y los que necesariamente tengan que llevarse a cabo para que los bienes asegurados o dañados queden en condiciones de reparación o reconstrucción.

La responsabilidad máxima de la Institución para esta cobertura será la establecida en la carátula de la Póliza, la cual es independiente de la suma asegurada contratada para cubrir los bienes muebles o inmuebles.

Esta cobertura queda sujeta a las condiciones generales de la Póliza, así como a las coberturas contratadas en la misma, por lo tanto, en caso de pérdida deberá darse aviso y sujetarse a lo mencionado para este efecto. Asimismo, la Institución se obliga a indemnizar al Asegurado hasta el límite máximo contratado, previa comprobación de los gastos erogados por el Asegurado.

b) Exclusiones

- 1. La cobertura no surtirá efecto, cuando la remoción de escombros sea consecuencia de que los bienes asegurados hayan sido dañados por riesgos diferentes a los contratados para el daño directo en las secciones I. INCENDIO EDIFICIO, II. INCENDIO CONTENIDOS y/o III. TERREMOTO Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS.**
- 2. Cuando sea por orden de autoridad o decisión del Asegurado, sin que los bienes asegurados hayan sido afectados por alguno de los riesgos cubiertos en la Póliza.**
- 3. Cuando el daño se realice por algunas de las exclusiones citadas en las condiciones generales aplicables a todas las secciones y/o coberturas adicionales de la Póliza.**

3. Gastos extraordinarios (renta de habitación o bodega)

a) Riesgos cubiertos

En caso de pérdida indemnizable a los bienes amparados en las secciones I. INCENDIO EDIFICIO, II. INCENDIO CONTENIDOS o III. TERREMOTO Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS, adicionalmente quedan cubiertos los gastos erogados por el Asegurado por concepto de:

- De aguas subterráneas o freáticas.
- Renta de casa o departamento, casa de huéspedes u hotel.
- Gastos de mudanza, seguro de transporte del menaje de casa y almacenaje del mismo, que permitan al Asegurado continuar con el nivel de vida que llevaba al momento de ocurrir el siniestro y durante el tiempo necesario para reparar o reconstruir los bienes dañados.

El límite máximo de responsabilidad de la Institución para los riesgos cubiertos es hasta por la cantidad indicada en la carátula de la Póliza, quedando a cargo del Asegurado los primeros días indicados en la misma como deducible.

La protección que otorga esta cobertura cesará cuando el Asegurado se reinstale definitivamente en la ubicación señalada en la carátula de la Póliza o en otra ubicación, o en caso contrario, hasta un periodo máximo de indemnización de 9 meses, sin que quede limitado con la fecha de terminación de la vigencia de la Póliza.

b) Condiciones

1. Interrupción por Autoridad Civil. Esta cobertura se extiende a cubrir, de acuerdo con sus límites y condiciones, los gastos erogados por el Asegurado durante un periodo que no excederá de cuatro semanas consecutivas, cuando como resultado directo de un siniestro derivado de los riesgos asegurados, se prohíba el acceso al predio por orden de las autoridades.
2. Forma de indemnización. En caso de siniestro que amerite indemnización, la Institución pagará al Asegurado un anticipo que será el equivalente a la cantidad resultante de dividir el límite máximo de responsabilidad entre el número de meses del periodo de indemnización. La cantidad restante se reembolsará al Asegurado por concepto de gastos erogados y amparados al presentar el (los) comprobante(s) respectivo(s) y hasta por la cantidad del límite de responsabilidad establecido.
3. Territorialidad. La indemnización que otorga la presente cobertura ampara los gastos erogados dentro del territorio de la república mexicana.
4. Límite máximo de responsabilidad. El límite máximo de responsabilidad de la Institución para los riesgos cubiertos por esta cobertura será el que se indica en la carátula de la Póliza.

c) Obligaciones del Asegurado

1. Disminución de gastos asegurados. El Asegurado tiene la obligación de reducir en lo posible los gastos asegurados durante el periodo de indemnización con objeto de disminuir la pérdida.
2. El depósito a cuenta de la Institución, que como garantía de renta de casa o departamento se deba cubrir como parte de la indemnización bajo esta cobertura, le deberá ser reintegrado a la propia Institución al concluir el periodo indemnizable, y en su caso, se descontará del total de la indemnización precedente.

d) Causas de cesación de la cobertura adicional Gastos extraordinarios (renta de habitación o bodega)

1. Si después de un siniestro el Asegurado decidiera por cualquier causa no habitar más el inmueble cuya ubicación se consigna en la carátula de la Póliza, esta cobertura quedará cancelada y la Institución devolverá la prima a prorrata no devengada a la fecha del siniestro en un plazo de 15 días naturales.
2. Si el inmueble referido se entrega a un liquidador o síndico ya sea por orden judicial, por acuerdo de acreedores, o por voluntad del Asegurado.

En caso de que se indique en la carátula, para las coberturas de terremoto y otros riesgos hidrometeorológicos la suma asegurada no podrá ser mayor al valor del bien más los costos promedio del director responsable de obra quien valuaría el inmueble en caso de suscitarse un siniestro.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

SECCIÓN IV. ROBO DE CONTENIDOS

1. Bienes cubiertos

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula.

Bienes asegurados:

- a) Menaje de la casa, como son: muebles, enseres, artículos de uso doméstico, ropa y efectos personales.
- b) Objetos personales, como son: artículos artísticos, deportivos, electrónicos o de difícil reposición.

Ejemplo:

- Cuadros, tapetes, esculturas, gobelinos, artículos de cristal, vajillas, porcelanas, biombos
- Equipos fotográficos, cinematográficos, electrónicos, de pesca o golf
- Instrumentos musicales o de precisión
- Antigüedades, artículos de difícil o imposible reposición
- Joyas, piezas o artículos de oro y plata, armas, colecciones de cualquier tipo, relojes, pieles y piedras preciosas

Condición: Para los bienes amparados en este Inciso, en caso de pérdida indemnizable y para que esta proceda, es indispensable demostrar la propiedad, su valor y preexistencia de los mismos.

- c) Dinero en efectivo (billetes o moneda), con límite anual de acuerdo con lo indicado en la carátula de la Póliza como suma asegurada para este inciso.
 - Dentro de la vivienda asegurada. En caja fuerte o bajo custodia de cualquier ocupante permanente de ésta
 - Fuera de la vivienda asegurada. En tránsito físicamente en poder:
 - 1. Del Asegurado o de cualquier miembro de su familia que habite permanentemente la Vivienda asegurada.

2. Riesgos cubiertos

Los bienes asegurados quedan cubiertos, exclusivamente contra los siguientes riesgos:

- a) La pérdida de dichos bienes muebles a consecuencia de robo perpetrado por cualquier persona o personas.
- b) La pérdida de los bienes asegurados, a consecuencia de robo por asalto o intento del mismo.
- c) Los daños materiales que sufran los bienes muebles o inmuebles causados con motivo de robo o asalto o intento de los mismos a que se refieren los incisos anteriores.

3. Exclusiones

Esta sección no cubre a los bienes asegurados en los siguientes casos:

- a) **Extravío.**
- b) **Robo o asalto en que intervienen personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.**
- c) **Robo o asalto causado por los causahabientes o apoderados del Asegurado.**
- d) **Abuso de confianza.**
- e) **Pérdidas que provengan de robo o asalto de lingotes de oro y plata, pedrerías que no estén montadas o documentos de cualquier clase negociables o no negociables, timbres, postales o fiscales, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio, etc.**

- f) Pérdidas directamente causadas por huelguistas o por personas que tomen parte en disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismo durante la realización de tales actos.**
- g) Automóviles, motocicletas, camiones, y en general toda clase de vehículos automotores.**

4. Deducible

En cada siniestro indemnizable bajo esta sección, se aplicará un deducible indicado en la carátula de la Póliza que es aplicable sobre toda y cada pérdida.

5. Límite máximo de indemnización

El Asegurado y la Institución convienen que en caso de pérdida indemnizable, esta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada a primer riesgo contratada, lo cual significa que la Institución pagará íntegramente el importe de los daños y/o pérdidas sufridas, hasta el monto de la suma asegurada, sin exceder del valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro, que se indica en la carátula de la Póliza, la cual ha sido declarada y establecida por el Asegurado y no son prueba ni de la existencia ni el valor de los bienes, únicamente representa la base para determinar la responsabilidad máxima de la Institución durante la vigencia de la Póliza y de conformidad con lo previsto por la Ley sobre el Contrato de Seguro.

SECCIÓN V. ROTURA DE CRISTALES**1. Bienes cubiertos**

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula.

Esta sección cubre los cristales interiores y exteriores mientras estén debidamente instalados en el inmueble con domicilio descrito en la carátula de esta Póliza incluyendo:

- a) Lunas, cubiertas, vitrinas, divisiones y análogos.
- b) Al decorado del cristal o cristales asegurados (tales como: plateado, dorado, teñido, pintado, grabado, corte, rótulos, realces y análogos) o a sus marcos.

2. Bienes cubiertos

Este seguro cubre las pérdidas o daños materiales de los cristales asegurados, su instalación y remoción causados por la rotura accidental súbita e imprevista o por actos vandálicos, o cuando se originen por la realización de reparaciones, alteraciones, mejoras y/o pintura del inmueble aquí descrito y/o del cristal o cristales asegurados ya sea que estén removidos o debidamente colocados.

3. Exclusiones

Esta sección no cubre las pérdidas o daños materiales en los siguientes casos:

- a) Daños a cristales, de cualquier espesor, causados por raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales**
- b) Objetos de ornato o decoración**

4. Límite máximo de indemnización

En caso de reclamación que amerite indemnización, esta será pagada bajo el concepto de primer riesgo.

- a) Que esta sección opere a primer riesgo significa que la Institución pagará íntegramente el importe de los daños sufridos, hasta el monto de la suma asegurada, sin exceder del valor de reposición que tengan los cristales al momento del siniestro, una vez descontado el deducible indicado en la carátula de la Póliza.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

- b) En caso de daño material a los cristales en los términos de estas condiciones generales, la Institución podrá optar por sustituirlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor de reposición de los mismos a la fecha del siniestro, sin exceder de la suma asegurada en vigor, una vez descontado el deducible indicado en la carátula de la Póliza.

Para efecto de este seguro se entenderá por valor de reposición al precio de un cristal nuevo, incluyendo los costos de instalación, remoción, flete y demás gastos en caso de haberlos.

5. Deducible

En cada siniestro procedente al amparo de esta sección, se aplicará el deducible indicado en la carátula de la Póliza.

SECCIÓN VI. EQUIPO ELECTRÓNICO

1. Bienes cubiertos

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula.

Bajo esta sección quedan amparados, únicamente, computadoras personales, impresoras, pantallas planas y/o televisores, antenas, equipos de reproducción de audio y video, tabletas electrónicas cámaras fotográficas y de video, así como juegos de video (sin incluir los cartuchos, cables y controles de juegos) que sean exclusivamente para uso doméstico y personal.

2. Riesgos cubiertos (cobertura básica)

Adicionalmente a los riesgos cubiertos bajo las secciones II. INCENDIO CONTENDIOS y III. TERREMOTOS Y OTROS RIESGOS CATASTRÓFICOS, los bienes descritos en el numeral 1) de esta sección, quedan amparados contra daños o pérdidas materiales que sufran en forma súbita e imprevista, que hagan necesaria su reparación o reemplazo a fin de dejarlos en condiciones similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro, a consecuencia de los riesgos que enseguida se citan y únicamente dentro del predio consignado en la carátula de la Póliza, una vez terminadas las pruebas de operación iniciales, ya sea que estén en operación, revisión, mantenimiento o inactivos:

- a) Humo, hollín, gases, líquidos, polvos corrosivos, acción de agua o humedad que no provengan de las condiciones atmosféricas comunes en la región.
- b) Corto circuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, sobretensiones causadas por rayo, tostadura de aislamientos.
- c) Defectos de fabricación, de material, de diseño o de instalación.
- d) Errores de manejo, descuido, negligencia e impericia o mala intención del personal del Asegurado.
- e) Actos mal intencionados y dolo de terceros.
- f) Hundimiento de terreno, deslizamiento de tierra, caída de rocas, aludes que no sean causados por terremoto o erupción volcánica, granizo y helada.
- g) Cuerpos extraños que se introduzcan a los bienes asegurados.
- h) Otros daños no excluidos en esta sección.

3. Exclusiones

La Institución no será responsable de pérdidas o daños que sobrevengan por las siguientes causas:

- a) **Fallas o defectos de los bienes asegurados, existentes al inicio de vigencia de este seguro, que sean conocidos por el Asegurado o por sus representantes que contraten el seguro.**
- b) **Pérdidas o daños que sean consecuencia directa del funcionamiento prolongado o deterioro gradual debido a condiciones atmosféricas o ambientales imperantes**

en el predio tales como: desgaste, erosión, corrosión, incrustaciones, agrietamiento y cavitación.

- c) Cualquier gasto efectuado con objeto de corregir deficiencias de capacidad u operación del equipo asegurado.
- d) Cualquier gasto erogado con respecto al mantenimiento que efectúen terceros, mediante un contrato. Entendiéndose como mantenimiento aquel que obligue a un tercero a revisar periódicamente y reemplazar partes desgastadas o defectuosas.
- e) Pérdidas o daños de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o el proveedor de los bienes asegurados.
- f) Pérdidas o daños a equipos tomados en arrendamiento o alquiler, cuando la responsabilidad recaiga en el arrendador ya sea legalmente o según convenio de arrendamiento y/o de mantenimiento.
- g) Daños y responsabilidad por reducción de ingresos y/o cualquier otra pérdida consecencial.
- h) Pérdidas, daños o deterioro por uso a partes desgastables, tales como bulbos, válvulas, tubos, bandas, fusibles, sellos, cintas, alambres, muelles, resortes, cadenas, herramientas recambiables, rodillos grabados, objetos de vidrio, porcelana o cerámica, sin embargo, si quedan cubiertos cuando los daños sean a consecuencia de un riesgo cubierto.
- i) Pérdidas o daños que sufran cualquier elemento o medio de operación, tales como: lubricantes, combustibles, agentes químicos, a excepción del mercurio utilizado en rectificadores de corriente y los aisladores de cerámica que si quedan cubiertos en la presente Póliza.
- j) Defectos estéticos, tales como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas. Sin embargo, la Institución conviene en cubrir las pérdidas o daños mencionados en este inciso cuando dichas partes hayan sido afectadas por una pérdida o daño indemnizable ocurridos a los bienes asegurados.
- k) Pérdidas o daños causados directamente por fallas o interrupción en el suministro de energía eléctrica, de gas o agua.
- l) Pérdidas o daños a discos duros que formen parte de los equipos amparados por la Póliza, que imposibiliten el acceso normal a la información en ellos grabada, ocasionados por “virus” o programas mal intencionados para borrar o alterar los programas o la propia información.
- m) Pérdidas o daños ocurridos a equipos que operen bajo tierra, en el agua, en el aire, en naves aéreas o espaciales.
- n) Vibración o choque sónico causados por aviones u otros mecanismos.
- o) Cualquier gasto extra por flete expreso, tiempo extra y trabajos ejecutados en domingos o días festivos, así como los gastos extra por flete aéreo.

4. Suma asegurada y deducible

- a) **Suma asegurada.** El Asegurado deberá contratar y mantener durante la vigencia de la Póliza, como suma asegurada el valor de reposición a nuevo de todas y cada una de los equipos amparados.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

b) Deducible. En cada siniestro que amerite indemnización, se aplicara un deducible por equipo indicado en la carátula de la Póliza.

5. Proporción indemnizable

En caso de siniestro indemnizable, la suma asegurada que se describe en la carátula de la Póliza, es el valor de referencia y ha sido fijado por el Asegurado y no es prueba de la existencia ni del valor de los bienes, únicamente representa la base para limitar la responsabilidad máxima de la Compañía.

El Asegurado declara que el valor fijado por él representa no menos del 75% del valor de reposición de los bienes asegurados y la compañía conviene en indemnizar al Asegurado, sin exceder de la suma asegurada en vigor, el valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro.

Año	Porcentaje
0	100%
1	80%
2	60%
3	40%
4 y +	20%

6. Pérdida parcial

En los casos de pérdida parcial, la reclamación deberá contener los gastos en que necesariamente se incurra, para dejar el bien en condiciones de operación similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro.

Tales gastos serán:

El costo de reparación, incluyendo el costo de desmontaje, remontaje, flete ordinario (al y del taller de reparación), impuestos, y gastos aduanales, si los hubiere, conviniéndose en que la Institución no responderá de los daños ocasionados por el transporte del bien objeto de la reparación, pero obligándose a pagar el importe de la prima del seguro de transporte que el Asegurado deberá tomar y que ampare el bien dañado durante su traslado a/y desde el taller y en donde se lleve a cabo la reparación, donde quiera que éste se encuentre.

Cuando tal reparación o parte de ella se realice en el taller del Asegurado, los gastos serán:

El importe de materiales y mano de obra originados por la reparación, más un porcentaje fijado de común acuerdo entre las partes para cubrir los gastos generales fijos de dicho taller. A falta de acuerdo la Institución pagará por este concepto el 10% sobre el costo de la reparación.

La responsabilidad de la Institución cesará si cualquier reparación definitiva de los bienes se realiza por el Asegurado sin previo acuerdo con la Institución.

Si la Institución lleva a cabo la reparación, esta deberá quedar a satisfacción del Asegurado.

Si los bienes asegurados sufrieran un siniestro y fueran reparados provisionalmente por el Asegurado y continuaran funcionando, la Institución no será responsable por cualquier daño que éstos sufran posteriormente, hasta que la reparación se realice en forma definitiva.

El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras efectuadas, que no sean necesarias para la reparación del daño, serán a cargo del Asegurado.

En pérdidas parciales no se hará reducción alguna por concepto de depreciación respecto a partes repuestas, pero para fijar la indemnización, si se tomará en cuenta el valor de cualquier salvamento que se produzca.

Partes o refacciones fuera del mercado (descontinuadas): cuando no se puedan obtener partes de repuestos necesarios para la reparación de equipo, la responsabilidad de la Institución quedará limitada a indemnizar en base al valor de dichas partes en el momento del siniestro, según lista de precios de los fabricantes más los gastos que procedan según esta cláusula.

7. Pérdida total

- a) En caso de pérdida o destrucción total del o los bienes asegurados, la responsabilidad de la Institución no excederá:
- Para equipos con antigüedad de hasta 2 años respecto la fecha de fabricación, del valor de reposición
 - Para equipos con antigüedad mayor a 2 años respecto a la fecha de fabricación, del valor real de estos bienes, menos el salvamento, si lo hubiere, sin exceder de la suma asegurada. El valor real, se obtendrá deduciendo del valor de reposición en el momento del siniestro, la depreciación calculada en función de la vida útil transcurrida y el estado de conservación de la maquinaria o equipo correspondiente.
- b) Cuando el costo de reparación de un bien asegurado sea igual o mayor que el valor real, la pérdida se considerará como total.
- c) Después de una indemnización por pérdida total, el seguro sobre el bien dañado se dará por terminado.
- d) Equipos y/o refacciones fuera de mercado, obsoletos o discontinuados. Cuando no se puedan obtener equipos completos, partes o componentes de repuestos necesarios para efectuar una reparación del mismo, porque no se fabrican, la base de cálculo para la indemnización será el costo para adquirir un equipo similar por su tipo, clase o capacidad o en tal caso el costo para reparar o reemplazar que sería necesario si se llevara a cabo tal reparación y/o reemplazo de los bienes dañados si existieran tales equipos, partes o componentes en el mercado, sin exceder del valor real del equipo.

8. Obligaciones del Asegurado

La Cobertura de esta sección queda sujeta al cumplimiento por parte del Asegurado de las siguientes obligaciones:

- Mantener los bienes asegurados en buen estado de funcionamiento.**
- No sobrecargar los bienes habitual o intencionalmente, o utilizarlos en trabajos o bajo condiciones para los que no fueron construidos.**
- Cumplir con las especificaciones del fabricante o sus representantes, relacionados con la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los bienes.**
- Para aquellos bienes que así lo requieran, mantener vigente en todo momento un contrato integral de mantenimiento con los fabricantes o proveedores de los equipos asegurados o sus representantes, para garantizar un mantenimiento y revisión regular de los mismos. Solo en los casos en que la Institución juzgue que no es necesaria la celebración de un contrato de mantenimiento se liberará al Asegurado del cumplimiento de esta obligación.**
- Mantener en todo momento y en correcto funcionamiento, reguladores de corriente y voltaje, supresores de picos, pararrayos y conexiones a tierra idóneos para garantizar la adecuada protección de los equipos electrónicos asegurados, contra los riesgos de la corriente eléctrica, de acuerdo con las especificaciones del fabricante y/o proveedor.**

Si el Asegurado no cumple con estas obligaciones, la Institución quedará liberada de toda responsabilidad, siempre y cuando dicho incumplimiento haya influido directamente en la realización del daño y/o pérdida.

SECCIÓN VII. EQUIPO ELECTRODOMÉSTICO.**1. Bienes cubiertos**

Esta cobertura se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha cobertura y, por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente, como límite de suma asegurada especificada en la carátula. Quedan asegurados los equipos de uso exclusivamente doméstico que se encuentren dentro del domicilio. También queda asegurada la maquinaria de uso doméstico como lo son:

- Boiler y calentadores solares o cualquier otra maquinaria que requiera energía eléctrica o combustible eólico o solar, bombas de agua.**

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

- b) Refrigeradores, lavadoras, hornos de microondas, entre otros.

(En caso de que el componente electrónico sea de mayor valor que al/los componente(s) mecánico(s) se ampara en la cobertura de equipo electrónico)

Y se deben encontrar dentro del edificio descrito en la carátula.

2. Riesgos Cubiertos

Son riesgos amparados por esta cobertura los siguientes:

- a) Impericia, descuido o sabotaje del personal doméstico del Asegurado o de extraños.
- b) Defectos de mano de obra y montaje incorrecto.
- c) Rotura debida a fuerza centrífuga.
- d) Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.
- e) Explosión de los bienes asegurados: Se entenderá por explosión de un equipo, el rompimiento o desgarre a consecuencia de la expansión de gases, vapores o líquidos contenidos en él, dando lugar a un equilibrio entre la presión interna y externa del equipo.
- f) Otros daños ocurridos a los bienes asegurados no excluidos en estas condiciones generales.

3. Exclusiones

Bienes Excluidos

Esta Póliza no cubre las pérdidas o daños causados a:

- a) Equipos y aparatos que hayan sido soldados, parchados en cualquier forma o reparados provisionalmente.
- b) Piezas de hule o plástico desgastables, piezas cambiables, filtros, refractarios, así como toda clase de vidrios no fijos y peltre.
- c) Combustibles, lubricantes, medios refrigerantes y otros medios de operación.
- d) Equipos Electrónicos y/o Electrodomésticos y/o Electromecánicos en desuso.
- e) Equipo y maquinaria hechizos.

Riesgos Excluidos

Queda entendido y convenido que la cobertura de Electrodomésticos en ningún caso ampara:

- a) Defectos existentes al iniciarse el seguro, de los cuales tenga conocimiento El Asegurado o quien lo represente legalmente.
- b) Incendio, extinción de incendios, derrumbes o remoción de escombros después de un incendio, impacto directo de rayo, explosiones químicas o nucleares, contaminación radioactiva y robo de todas clases.
- c) Fenómenos de la naturaleza tales como: temblor, terremoto y/o erupción volcánica, huracán, ciclón, tempestad, vientos, helada, granizo, inundación, desbordamiento y alza del nivel de aguas, enfangamiento, hundimientos y desprendimientos de tierra o rocas.
- d) Desgaste o deterioro paulatino como consecuencia del uso o del funcionamiento normal, cavitaciones, erosiones, corrosiones, herrumbres o incrustaciones.
- e) Pérdida o daños por robo con violencia y asalto.
- f) Pérdida o daños por robo sin violencia, hurto y desaparición.

- g) Interrupción o fallas del suministro de corriente eléctrica de la red pública, de gas o de agua.**
- h) Gastos de mantenimiento del equipo.**
- i) Daños a equipo o aparatos que hayan sido soldados, parchados en cualquier forma o reparados provisionalmente.**
- j) Daños a piezas de hule o plásticos desgastables, piezas cambiables, filtros, refractarios, así como a toda clase de vidrios no fijos y peltre.**
- k) El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras.**

4. Suma asegurada y deducible

- a) Suma asegurada. El Asegurado deberá contratar y mantener durante la vigencia de la Póliza, como suma asegurada el valor de reposición a nuevo de todas y cada uno de los equipos amparados.
- d) Deducible. En cada siniestro que amerite indemnización, se aplicara un deducible por equipo indicado en la carátula de la Póliza.

5. Proporción indemnizable

En caso de siniestro indemnizable, la suma asegurada que se describe en la carátula de la Póliza, es el valor de referencia y ha sido fijado por el Asegurado y no es prueba de la existencia ni del valor de los bienes, únicamente representa la base para limitar la responsabilidad máxima de la compañía.

El Asegurado declara que el valor fijado por él representa no menos del 75% del valor de reposición de los bienes asegurados y la compañía conviene en indemnizar al Asegurado, sin exceder de la suma asegurada en vigor, el valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro.

Año	Porcentaje
0	100%
1	80%
2	60%
3	40%
4 y +	20%

6. Pérdida parcial

En los casos de pérdida parcial, la reclamación deberá contener los gastos en que necesariamente se incurra, para dejar el bien en condiciones de operación similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro.

Tales gastos serán:

El costo de reparación, incluyendo el costo de desmontaje, remontaje, flete ordinario (al y del taller de reparación), impuestos, y gastos aduanales, si los hubiere, conviniéndose en que la Institución no responderá de los daños ocasionados por el transporte del bien objeto de la reparación, pero obligándose a pagar el importe de la prima del seguro de transporte que el Asegurado deberá tomar y que ampare el bien dañado durante su traslado a/y desde el taller y en donde se lleve a cabo la reparación, donde quiera que éste se encuentre.

Cuando tal reparación o parte de ella se realice en el taller del Asegurado, los gastos serán:

El importe de materiales y mano de obra originados por la reparación, más un porcentaje fijado de común acuerdo entre las partes para cubrir los gastos generales fijos de dicho taller. A falta de acuerdo la Institución pagará por este concepto el 10% sobre el costo de la reparación.

La responsabilidad de la Institución cesará si cualquier reparación definitiva de los bienes se realiza por el Asegurado sin previo acuerdo con la Institución.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Si la Institución lleva a cabo la reparación, esta deberá quedar a satisfacción del Asegurado.

Si los bienes asegurados sufrieran un siniestro y fueran reparados provisionalmente por el Asegurado y continuaran funcionando, la Institución no será responsable por cualquier daño que éstos sufran posteriormente, hasta que la reparación se realice en forma definitiva.

El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras efectuadas, que no sean necesarias para la reparación del daño, serán a cargo del Asegurado.

En pérdidas parciales no se hará reducción alguna por concepto de depreciación respecto a partes repuestas, pero para fijar la indemnización, si se tomará en cuenta el valor de cualquier salvamento que se produzca.

Partes o refacciones fuera del Mercado (descontinuadas): cuando no se puedan obtener partes de repuestos necesarios para la reparación de equipo, la responsabilidad de la Institución quedará limitada a indemnizar en base al valor de dichas partes en el momento del siniestro, según lista de precios de los fabricantes más los gastos que procedan según esta cláusula.

7. Pérdida total

- a) En caso de pérdida o destrucción total del o los bienes asegurados, la responsabilidad de la Institución no excederá:
 - Para equipos con antigüedad de hasta 2 años respecto la fecha de fabricación, del valor de reposición.
 - Para equipos con antigüedad mayor a 2 años respecto a la fecha de fabricación, del valor real de estos bienes, menos el salvamento, si lo hubiere, sin exceder de la suma asegurada. El valor real, se obtendrá deduciendo del valor de reposición en el momento del siniestro, la depreciación calculada en función de la vida útil transcurrida y el estado de conservación de la maquinaria o equipo correspondiente.
- b) Cuando el costo de reparación de un bien asegurado sea igual o mayor que el valor real, la pérdida se considerará como total.
- c) Después de una indemnización por pérdida total, el seguro sobre el bien dañado se dará por terminado.
- d) Equipos y/o refacciones fuera de mercado, obsoletos o descontinuados. Cuando no se puedan obtener equipos completos, partes o componentes de repuestos necesarios para efectuar una reparación del mismo, porque no se fabrican, la base de cálculo para la indemnización será el costo para adquirir un equipo similar por su tipo, clase o capacidad o en tal caso el costo para reparar o reemplazar que sería necesario si se llevara a cabo tal reparación y/o reemplazo de los bienes dañados si existieran tales equipos, partes o componentes en el mercado, sin exceder del valor real del equipo.

8. Obligaciones del Asegurado

La Cobertura de esta sección queda sujeta al cumplimiento por parte del Asegurado de las siguientes obligaciones:

- a) Mantener los bienes asegurados en buen estado de funcionamiento.
- b) No sobrecargar los bienes habitual o intencionalmente, o utilizarlos en trabajos o bajo condiciones para los que no fueron construidos.
- c) Cumplir con las especificaciones del fabricante o sus representantes, relacionados con la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los bienes.
- d) Para aquellos bienes que así lo requieran, mantener vigente en todo momento un contrato integral de mantenimiento con los fabricantes o proveedores de los equipos asegurados o sus representantes, para garantizar un mantenimiento y revisión regular de los mismos. Solo en los casos en que la Institución juzgue que no es necesaria la celebración de un contrato de mantenimiento se liberará al Asegurado del cumplimiento de esta obligación.
- e) Mantener en todo momento y en correcto funcionamiento, reguladores de corriente y voltaje, supresores de picos, pararrayos y conexiones a tierra idóneos para garantizar la adecuada protección de los equipos

electrónicos asegurados, contra los riesgos de la corriente eléctrica, de acuerdo con las especificaciones del fabricante y/o proveedor.

- f) Si el Asegurado no cumple con estas obligaciones, la Institución quedará liberada de toda responsabilidad, siempre y cuando dicho incumplimiento haya influido directamente en la realización del daño y/o pérdida.

SECCIÓN VIII. RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR

1. Cobertura básica. Responsabilidad civil familiar.

Bajo esta sección queda amparada dentro del marco de las condiciones de la Póliza, la responsabilidad civil legal en que incurre el Asegurado por daños a terceros, derivada de las actividades privadas y familiares, en cualesquiera de los siguientes supuestos:

a) Como propietario de la casa habitación y en especial, pero sin limitarse, a los siguientes supuestos:

1. Como jefe de familia.
2. Como propietario de una o varias casas habitación (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), y sus garajes, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
3. Por daños ocasionados a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda.
4. Por daños a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
5. Por la práctica de deportes como aficionado.
6. Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
7. Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando este legalmente autorizado.
8. Como propietario de animales domésticos de caza y guardianes.
9. Durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer dentro de la república mexicana.
10. Está asegurada conforme a la legislación aplicable y dentro de su marco la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, fuera de la república mexicana.

b) Como condómino y en especial, pero sin limitarse, a los siguientes supuestos:

1. Como jefe de familia.
2. Como condómino de uno o varios departamentos o casas habitación (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), y sus garages, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
3. Por daños ocasionados a consecuencia de incendio o explosión de la vivienda.
4. Por daños a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
5. Por la práctica de deportes como aficionado.
6. Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
7. Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando este legalmente autorizado.
8. Como propietario de animales domésticos de caza y guardianes.
9. Durante viajes de estudio, de vacaciones, de placer dentro de la república mexicana.
10. Está asegurada conforme a la legislación aplicable y dentro de su marco la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, fuera de la república mexicana.
11. Está asegurada la responsabilidad civil legal por daños que se causen a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación, siempre que dichos daños le sean imputables al Asegurado, sin embargo, de la indemnización a pagar por la Institución se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del Asegurado como propietario de dichas áreas comunes.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

2. Cobertura adicional Responsabilidad civil familiar arrendatario.

- a) La responsabilidad civil legal por daños que, por incendio o explosión, se causen al inmueble o inmuebles que el Asegurado haya tomado, totalmente o en parte, en arrendamiento para ser usado como casa habitación, siempre que dichos daños le sean imputables legalmente.
- b) Responsabilidades por daños ocasionados a bienes propiedad de terceros que estén en poder del Asegurado por arrendamiento, comodato, depósito o por disposición de la autoridad.

3. Personas aseguradas

- a) **Tiene la condición de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio se indican en la Póliza, con respecto a su responsabilidad civil por:**
 - 1. Actos propios;
 - 2. Actos de los hijos sujetos a la patria potestad del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros;
 - 3. Actos de los incapacitados sujetos a la tutela del Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros;
 - 4. Actos de los trabajadores domésticos, derivados del ejercicio del trabajo para el Asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros.
- b) **Este seguro, dentro del marco legal de sus condiciones generales y particulares, se extiende a cubrir la responsabilidad civil personal de:**
 - 1. El cónyuge del Asegurado.
 - 2. Los hijos, pupilos e incapacitados, sujetos a la patria potestad del Asegurado.
 - 3. Los padres del Asegurado o los de su cónyuge, solo si viven permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
 - 4. Las hijas mayores de edad mientras que por estudios o por soltería, siguieren viviendo con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
 - 5. Los trabajadores domésticos del Asegurado, en tanto actúen dentro del desempeño de sus funciones, así como las de aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento de la vivienda del Asegurado.
- c) **Las personas citadas en los incisos a) y b) anteriores en ningún caso podrán ser consideradas como terceros, para efectos del seguro.**
- d) **Cobertura adicional para trabajadores domésticos, así como aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento de la vivienda del Asegurado.**

Esta cobertura se amplía a cubrir únicamente los gastos médicos erogados por los accidentes que sufran trabajadores domésticos, así como aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento de la vivienda del Asegurado a consecuencia de accidentes que sufran en el desempeño de sus funciones y/o actividades relacionadas al servicio doméstico al Asegurado y/o de mantenimiento de la vivienda del Asegurado.

El límite máximo de responsabilidad anual que la Institución asume bajo esta cobertura, por uno o varios trabajadores domésticos y/o personas que efectúen una labor de mantenimiento de la vivienda es hasta el equivalente de 500 Unidades de medida y actualización (UMA) vigentes, al momento de la contratación.

Para efectos de esta cobertura se entenderá por:

- 1. **Trabajador doméstico:** aquella persona que preste los servicios de aseo, asistencia y demás propios o inherentes a la actividad en el hogar.
- 2. **Persona para labor de mantenimiento:** aquella persona que preste los servicios para mantenimiento únicamente de viviendas tales como pintor, albañil, herrero, carpintero, plomero o electricista.

- e) Pagar los gastos de defensa del Asegurado que incluye, entre otros:
 1. El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que le sean reclamadas a título de responsabilidad civil cubierta por esta Póliza.
 2. El pago de los gastos, costos e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.
 3. El pago de los gastos en que incurra el Asegurado con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones.

4. Condiciones especiales para daños fuera de la república mexicana

- a) Está excluida toda indemnización que tenga o represente el carácter de una multa, de una pena, de un castigo o de una o de un ejemplo, como aquellas llamadas por daños punitivos (punitive damages), daños por venganza (vindictive damages), daños ejemplares (exemplary damages), u otras con terminología parecida.
- b) En cada siniestro ocurrido en el extranjero, el Asegurado no participará con deducible alguno.

5. Delimitación del seguro.

Queda entendido y convenido que este seguro en ningún caso ampara, ni se refiere a:

- a) Daños por participación en apuestas, carreras concursos o competencias deportivas en cualquier clase, de sus pruebas preparatorias.
- b) Daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido o de un cargo o actividad de cualquier tipo, aun cuando sean honoríficos.
- c) Responsabilidades ajenas, en las que el Asegurado, por convenio o contrato, se comprometa a la substitución del obligado original, para reparar o indemnizar eventuales y futuros daños a terceros en sus personas o en sus propiedades.
- d) Responsabilidades por siniestros ocurridos en el extranjero, conforme a la legislación extranjera aplicable, excepto la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer, fuera de la república mexicana según se indica en la cobertura básica.
- e) Responsabilidades por daños originados por contaminación u otras variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos, o bien por ruidos.
- f) Responsabilidades por daños ocasionados a bienes propiedad de terceros que estén en poder del Asegurado por arrendamiento, comodato, depósito o por disposición de autoridad.
- g) Responsabilidades por daños ocasionados por reacción nuclear o contaminación radioactiva.
- h) Responsabilidades por daños causados con motivo de obras, construcciones, ampliaciones o demoliciones.
- i) Responsabilidades como consecuencia de extravío de bienes.
- j) Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios.
- k) Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del Asegurado y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

- l) Responsabilidades derivadas de daños ocasionados dolosamente.**
- m) Responsabilidades por daños causados por:**
 - **Inconsistencia, hundimiento o asentamiento, del suelo o subsuelo.**
 - **Falta o insuficiencia de obras de consolidación para evitar la pérdida de sostén necesario al suelo o subsuelo de propiedades vecinas.**
- n) Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas leyes.**
- o) Responsabilidades profesionales.**

6. Límite máximo de indemnización

El Asegurado y la Institución convienen que, en caso de pérdida indemnizable, esta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada que se indica en la carátula de la Póliza, la cual ha sido declarada y establecida por el Asegurado y representa la base para determinar la responsabilidad máxima de la Institución y de conformidad con lo previsto por la Ley sobre el Contrato de Seguro.

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES

En caso de pérdida indemnizable, la presente Póliza opera a primer riesgo en todas sus secciones, por lo que la Compañía se compromete a indemnizar al Asegurado el importe de las pérdidas y/o daños en exceso del coaseguro y/o deducible establecido en la Póliza, hasta el límite de la suma asegurada que corresponda a la cobertura afectada.

Cláusula 1. Riesgos excluidos

En ningún caso la Institución será responsable por pérdidas o daños a consecuencia de:

- a) Hostilidades, actividades u operación de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originan esas situaciones de hecho o de derecho.**
- b) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de los bienes por las Autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones.**
- c) Por ningún aumento resultante en las pérdidas, que pueda ser ocasionado por cualquier ordenanza federal, estatal o local o legislación relativa a construcción o reparación de edificios o por suspensión o cancelación de cualquier convenio, licencia, contrato u orden o causada por la interferencia de huelguistas u otras personas que tomen parte en la reconstrucción, reparación o restauración, o en la reanudación de las actividades en el inmueble motivo de este seguro.**
- d) Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.**
- e) Cuando provengan de siniestros causados por dolo o mala fe de las personas y en las circunstancias mencionadas en la cláusula 9ª Fraude o dolo.**
- f) Daños directos, que en su origen o extensión sean causados por el uso de violencia para atemorizar, amedrentar o causar malestar en la población o en un sector de la población o público, incluyendo el uso de violencia para fines políticos y actos de subversión o guerrilla, causados por una o más personas, sean agentes o no de un poder soberano o que actúen a nombre de cualquier organización o que tengan relación con ella, cuyos objetivos incluyan la desestabilización o**

- derrocamiento de cualquier gobierno (de facto o jure) ya sea que las pérdidas resultante de lo anterior fuesen calificadas de accidentales o intencionales.
- g) Daños directos, que en su origen o extensión sean causados por cualquier autoridad competente legalmente reconocida con motivo de sus funciones (civil, policial, militar, federal, etc.) en acciones relacionadas con la prevención, combate o represión de actos delictivos, así como de actos de subversión y alborotos populares.
 - h) Robo que se realice durante o después de la ocurrencia de un incendio, explosión o algún fenómeno meteorológico o sísmico.
 - i) Pérdidas o daños causados a los bienes asegurados por falta de mantenimiento.
 - j) Cualquier daño o pérdida a medios de transporte impulsados por motor.
 - k) Daños paulatinos entendiéndose por estos los que se presentan lentamente, tales como pudrimiento, contaminación, vicio propio, cambios de temperatura ambiental, humedad, sequedad, corrosión, fatiga de materiales, deterioro, evaporación, erosión, defectos latentes, oxidación, encogimiento, desgaste por uso, así como daños ocasionados por cualquier tipo de animales como pueden ser: plagas, roedores, polilla u otros insectos.
 - l) Actos dolosos o culpa grave del Asegurado o de sus representantes siempre que dichos actos o culpa sean directamente atribuibles a dichas personas.
 - m) Pérdidas o daños causados por terrorismo. Se entenderá para efectos de esta Póliza por Terrorismo los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía. Con base a lo anterior, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.

Cláusula 2. Límite territorial

La presente Póliza solo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

Únicamente para la sección VIII. RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR tal y como se indica en el numeral 1) Cobertura básica, está asegurada conforme a la legislación aplicable y dentro de su marco la responsabilidad derivada de siniestros ocurridos durante viajes de estudio, de vacaciones o de placer fuera de la república mexicana.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Cláusula 3. Agravación del riesgo

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 52 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, el Asegurado deberá comunicarnos las agravaciones esenciales que tenga(n) Su(s) riesgo(s) durante la vigencia de la póliza, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omite o provoca alguna agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Institución en lo sucesivo.

Para efectos de la presente cláusula se entenderá como agravación esencial cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación del riesgo, de tal suerte que la Institución habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga.

En relación con lo anterior, la Institución no podrá librarse de sus obligaciones, cuando el incumplimiento del aviso de agravación del riesgo no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones. “En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Asegurado perderá las primas anticipadas” (Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

Cláusula complementaria de agravación del riesgo

En caso de que, en el presente o en el futuro, el Asegurado o su Beneficiario realice o se relacione 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 Institución, si el Asegurado o su Beneficiario, en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el Acuerdo por el que se emiten las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a instituciones y sociedades mutualistas de seguros, 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 legalmente reconocida por el Gobierno Mexicano, o si el nombre de los Asegurados o su Beneficiario, sus actividades, 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 algún tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Cuadragésima Cuarta o Disposición Septuagésima Séptima del Acuerdo por el que se emiten 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 Institución tenga conocimiento de que el nombre del Asegurado o del Beneficiario deje de encontrarse en las listas antes mencionadas, la Institución considerará 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 4. Disminución y reinstalación de suma asegurada en caso de siniestro

Toda indemnización que la Institución pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada en cualquiera de las secciones e incisos de esta Póliza que se vea afectada por siniestro, pero puede ser reinstalada, previa aceptación de la Institución, a solicitud del Asegurado, quien pagará la prima que corresponda.

Cláusula 5. Otros seguros

El Asegurado tiene obligación de dar aviso por escrito a la Institución, sobre todo seguro que contrate o haya contratado cubriendo los mismos bienes contra los mismos riesgos, indicando además el nombre de las Instituciones Aseguradoras y las sumas aseguradas.

Si el Asegurado omitiere intencionalmente el aviso de que trata esta cláusula, o si contratare los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Institución quedará liberada de sus obligaciones.

Cláusula 6. Siniestros**a) Procedimiento en caso de pérdida**

1. Medidas de salvaguarda o recuperación. Al tener conocimiento de un siniestro producido por alguno de los riesgos amparados por esta Póliza, el Asegurado tendrá la obligación de ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Institución y se atenderá a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Institución Aseguradora y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos. El incumplimiento de esta obligación podrá afectar los derechos del Asegurado en los términos de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
2. Aviso. Al ocurrir algún siniestro que pudiera dar lugar a la indemnización, conforme con este seguro, el Asegurado tendrá la obligación de comunicarlo por escrito a la Institución, a más tardar dentro de los 5 días 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. También informará a las autoridades correspondientes las pérdidas o daños sufridos por Incendio o robo. La falta oportuna de este aviso podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la Institución hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.
3. Derecho de la Institución. La Institución en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien pagar en efectivo el valor real de los mismos en la fecha del siniestro y sin exceder de la suma asegurada en vigor.

b) Documentos, datos e informes que el Asegurado o sus representantes deben rendir a la Institución.

1. El Asegurado estará obligado a comprobar la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma. La Institución tendrá el derecho de exigir del Asegurado o sus representantes, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y con los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo, y el Asegurado entregará a la Institución, los documentos y datos siguientes:
 - a) Una relación de los daños causados por el siniestro, indicando del modo más detallado y exacto que sea posible, cuáles fueron los bienes dañados o robados, así como el monto del daño correspondiente al momento del siniestro.
 - b) Notas de compraventa, o facturas, o certificados de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación.
 - c) Una relación detallada de todos los seguros que existan sobre los mismos bienes.
 - d) Todos los datos relacionados con el origen y causa del daño o pérdida, así como las circunstancias en las cuales se produjo, copias certificadas de las actuaciones practicadas por el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad que hubiere intervenido en la investigación del siniestro, o de hechos relacionados con el mismo.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Sin perjuicio de la documentación e información antes mencionada, se considerará comprobada la realización del siniestro, para los efectos de este seguro con la sola presentación de la denuncia penal, su ratificación y prueba de propiedad y preexistencia.

En ningún caso se podrá exigir que el siniestro sea comprobado en juicio de acuerdo con lo establecido por el **artículo 71** de la **Ley sobre el Contrato de Seguro**.

2. Para el caso de la Sección VIII. RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA Y FAMILIAR:

c) Disposiciones en caso de siniestro

1. Aviso de reclamación.

El Asegurado se obliga a comunicar a la Institución, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copias de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado y la Institución se obliga a manifestarle, de inmediato y por escrito, que no asume la dirección del proceso, si ésta fuere su decisión.

Si no realiza dicha manifestación en la forma prevista, se entenderá que la Institución ha asumido la dirección de los procesos seguidos contra el Asegurado y este deberá cooperar con ella, en los términos de los siguientes incisos de esta cláusula.

En el supuesto de que la Institución no asuma la dirección del proceso, expensará por anticipado, al Asegurado, hasta por la cantidad que se obligó a pagar por este concepto, para que éste cubra los gastos de su defensa, la que deberá realizar con la diligencia debida.

2. Cooperación y asistencia del Asegurado con respecto de la Institución.

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

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

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

Si la Institución obra con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa no estará sujeta a ningún límite.

3. Reclamaciones y demandas

La Institución queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante autoridad y para celebrar convenios.

No será oponible a la Institución cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento de la propia Institución, con el fin de aparentar una responsabilidad que, de otro modo, sería inexistente o inferior a la real. La confesión de materialidad de un hecho por el Asegurado no puede ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

4. Reembolso

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

Cláusula 7. Medidas que puede tomar la Institución en caso de siniestro

En todo caso de siniestro que: (i) destruya o (ii) perjudique los bienes o (iii) mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización correspondiente, la Institución podrá:

- a) Penetrar en el inmueble en que ocurrió el siniestro para determinar su causa y extensión.
- b) Hacer examinar, clasificar y valorizar los bienes dondequiera que se encuentren. En ningún caso está obligada la Institución a encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, ni el Asegurado tendrá derecho a hacer abandono de los mismos a la Institución.

Cláusula 8. Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y la Institución acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo por escrito por ambas partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 días contando a partir de la fecha en que una de ellas hubiera sido requerida por la otra por escrito para que lo hiciera. Antes de empezar sus labores los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negare a nombrar su perito o simplemente no lo hiciera cuando sea requerida por la otra parte o si los peritos no se pusieren de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito, del perito tercero o de ambos si así fuere necesario.

El fallecimiento de una de las partes cuando fuere persona física o su disolución si fuere una sociedad, ocurrido mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero según el caso o si alguno de los peritos de las partes o el tercero falleciere antes del dictamen será designado otro por quien corresponda las partes, los peritos o la Autoridad Judicial para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Institución y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

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

Cláusula 9. Fraude o dolo

Las obligaciones de la Institución quedarán extinguidas:

- a) Si el Asegurado o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en el error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b) Si, con igual propósito, no entregan en tiempo a la Institución la documentación de que trata la Cláusula 6ª de estas condiciones.
- c) Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, de los causahabientes o de los apoderados de éste.
- d) Culpa grave del Asegurado.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Cláusula 10. Subrogación de derechos

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

La Institución 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 solo o en parte, el Asegurado y la Institución concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la subrogación no procederá en 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 11. Lugar y pago de indemnizaciones

La Institución hará el pago de la indemnización en sus oficinas en el curso 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 los términos de la Cláusula 6ª de estas condiciones generales.

Cláusula 12. Competencia

En caso de controversia, el Asegurado y/o Contratante podrá plantear su reclamación ante la Unidad Especializada para la Atención de Consultas y Reclamaciones de la Institución o en su caso, podrá hacer valer sus derechos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, en este caso, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los **artículos 50 bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**. Para hacer valer los derechos citados, el reclamante deberá presentar su controversia dentro del término de 2 años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones.

En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante los citados tribunales.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a la elección del reclamante con razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Asimismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto en contrario, será nulo.

Cláusula 13. Comunicaciones

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá enviarse a la Institución por escrito, precisamente a su domicilio indicado en la carátula de esta Póliza.

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 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Cláusula 14. Prima

- a) La prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato.
- b) Si el Asegurado ha optado por el pago fraccionado de la prima, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes, con vencimiento al inicio de cada periodo establecido y se aplicará la tasa de financiamiento pactada entre el Asegurado y la Institución.
- c) El Asegurado gozará de un periodo de gracia de 30 días naturales para liquidar el total de la prima o de cada una de sus fracciones convenidas.
- d) Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las 12:00 hrs. del último día del periodo de gracia, si el Asegurado no hubiese cubierto el total de la prima o de su fracción pactada.
- e) La prima convenida debe ser pagada en las oficinas de la Institución, contra entrega del recibo correspondiente.
- f) En caso de siniestro la Institución deducirá de la indemnización al Asegurado, el total de la prima pendiente de pago o las fracciones de esta no liquidadas, hasta completar la totalidad de la prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

Cláusula 15. Rehabilitación

En caso de que este contrato hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de primas, el Asegurado podrá proponer su rehabilitación a la Institución, mediante las siguientes condiciones:

- a) Que se solicite por escrito y se compruebe a la Institución, que el o los bienes motivo del seguro, así como las responsabilidades que se encontraban amparadas por los riesgos señalados en el contrato, reúnen las condiciones necesarias de asegurabilidad en general en la fecha de la solicitud.
- b) Para llevar a cabo la rehabilitación de este contrato, es necesario que el Asegurado cubra la prima correspondiente a partir de la fecha de rehabilitación y hasta fin de vigencia.

El contrato se considerará nuevamente vigente a partir del día en que la Institución comunique por escrito al Titular haber aceptado la propuesta de rehabilitación.

Cláusula 16. Terminación anticipada del contrato

El Asegurado podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a la Institución, la cual tendrá derecho a la prima que corresponda al periodo durante el cual estuvo en vigor la Póliza, devolviendo, en su caso, la prima no devengada.

La Institución podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, mediante notificación por escrito al Asegurado en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución de la prima no devengada a más tardar al hacer dicha notificación. En caso de que no se realice la devolución de la prima no devengada, la notificación se tendrá por no realizada. La terminación surtirá efectos a los 15 días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al Asegurado.

Cláusula 17. Moneda

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por esta Póliza, son liquidables en las oficinas de la Institución y en los términos de la Ley Monetaria vigente en la fecha de su pago.

Cláusula 18. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en 2 años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del **artículo 81** de la **Ley sobre el Contrato de Seguro**, salvo los casos de excepción consignados en el **artículo 82** de la misma ley.

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

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

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.

Cláusula 19. Descuento

En virtud de que esta Póliza opera bajo la base de contratación de varias coberturas, no se le otorga descuento.

Cláusula 20. Disminución de las tarifas aprobadas

Si durante la vigencia de esta Póliza disminuyeren las tarifas aprobadas, a la terminación de tal vigencia o antes si así lo solicita el Asegurado, la Institución le bonificará la diferencia entre la prima pactada y la prima modificada, desde la fecha de dicha disminución hasta la terminación del seguro.

Cláusula 21. Principio y terminación de vigencia

La vigencia de esta Póliza principia y termina en las fechas indicadas en la misma a las 12:00 hrs. del lugar en que se encuentren los bienes asegurados.

Cláusula 22. Indemnización por mora

En caso de que la Institución, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del **artículo 71** de la **Ley sobre el Contrato de Seguro**, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado una indemnización por mora de conformidad con lo establecido en el **artículo 276** de la **Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquel en que se haga exigible la obligación.

Artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro: “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.”

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

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

- 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.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

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

Cláusula 23. Inspección del riesgo

La Institución tendrá en todo tiempo el derecho de inspeccionar los bienes asegurados a cualquier hora hábil y por personas debidamente autorizadas por la propia Institución.

El Asegurado está obligado a proporcionar al inspector de la Institución todos los detalles e información necesaria para la apreciación del riesgo.

Si la inspección revelare una agravación del riesgo en cualquier bien o bienes asegurados, la Institución requerirá por escrito al Asegurado para que elimine dicha agravación. Si el Asegurado no cumpliera con los requerimientos de la Institución en el plazo que ésta señale, la misma no responderá por pérdidas o daños causados por dicha agravación, si este hecho influyó directamente en la realización del siniestro.

Cláusula 24. Renovación automática

Al vencimiento del periodo del seguro que ampara esta Póliza, la Institución deberá expedir una nueva en los términos, límites y condiciones que se tengan legalmente registrados, por un periodo de igual duración inmediato siguiente a esa fecha. La nueva Póliza se entenderá tácitamente aceptada si el Contratante o Asegurado no se opone en forma expresa por escrito dentro de los 30 días siguientes al inicio de su vigencia.

Cláusula 25. Valor indemnizable

El Asegurado y La Institución convienen que, en caso de pérdida indemnizable, ésta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada contratada a primer riesgo, lo cual significa que La Institución pagará íntegramente el importe de los daños sufridos, hasta el monto de la suma asegurada que se indica en la carátula de la Póliza, sin exceder del valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro, (considerando los sublímites establecidos para cada cobertura). La suma asegurada que ha sido declarada y establecida por el Asegurado, no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes, únicamente representa la base para determinar la responsabilidad máxima de la Institución durante la vigencia de la Póliza.

En los casos de pérdida parcial, el importe de la indemnización, solo comprenderá los gastos en que necesariamente se incurra para dejar los bienes en condiciones de operación similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro.

Tales gastos serán:

- 1) El costo de reparación según factura presentada por el Asegurado incluyendo el costo del desmontaje, remontaje, desinstalación, reinstalación, flete ordinario, y gastos aduanales si los hay.
- 2) Los gastos de transporte aéreo no podrán ser asegurados.
- 3) Los gastos de cualquier reparación provisional quedarán a cargo de el Asegurado, a menos que estos constituyan parte de los gastos de la reparación definitiva o que la Institución los haya autorizado por escrito.

- 4) El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras efectuadas que no sean necesarias para la reparación del daño serán a cargo de el Asegurado.
- 5) Cuando el costo de reparación de uno o más de los bienes asegurados sean mayor que su valor real, la pérdida se considerará como total.

Cláusula 26. Definiciones

Agravación del riesgo

Situación que se produce cuando, por determinados acontecimientos ajenos o no a la voluntad del Asegurado, el riesgo cubierto por la Póliza adquiera una peligrosidad superior a la inicialmente prevista; su modificación implica la obligación de notificarla a la Institución para que ésta opte entre la continuación de su cobertura o la rescisión del contrato.

Asalto

Se define como el hecho por virtud del cual se ataca a una persona por sorpresa, con la misión de robarle sus pertenencias o dinero.

Asegurado

Para efectos de este seguro se entenderá como Asegurado Titular a la persona física Titular del crédito cubierto por los riesgos amparados de acuerdo con lo definido en la carátula de la presente Póliza.

Beneficiario Irrevocable

Persona o personas que por consentimiento irrevocable del Asegurado o disposición legal tienen derecho al pago del beneficio establecido en la Póliza.

Bienes

Se entenderá que incluye todas las pertenencias del Asegurado o de cualquier miembro permanente de la familia, sirviente o huésped, que no pague manutención o alimento.

Cámara fotográfica y de video

Dispositivo que tiene como objeto registrar imágenes y/o sonidos.

Canales de contratación

Se entenderán aquellos canales de venta, por virtud de los cuales la Institución o a través de un tercero promocionará y efectuará la venta de productos de seguros vía medios electrónicos, como pueden ser: los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados o de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, entre otros y/o (iii) por cualquier otro medio que sea acorde a lo previsto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y por la Circular Única de Seguros y Fianza.

Canal de contratación - banca electrónica

Conjunto de servicios de medios electrónicos contratados previamente por el Asegurado o Contratante con BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México, mediante de los cuales puede realizar la contratación de productos y/o servicios financieros a través del uso de medios electrónicos, tales como: i) App BBVA y ii) www.bbva.mx, para los cuales es necesaria la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

Canal de contratación - cajero automático

Servicio de medio electrónico contratado previamente por el Asegurado o Contratante con BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México, mediante el cual se pueden realizar operaciones y/o contratar servicios financieros, siendo necesario que el Usuario acceda mediante una tarjeta o cuenta bancaria para utilizar el servicio, para los cuales es necesaria la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente y cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

Canal de contratación - internet

Medio electrónico por virtud del cual se define una red global que permite el intercambio libre de información entre todos sus usuarios y que para efectos de la contratación del presente producto de seguro, permite

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

que se puedan realizar operaciones y/o contratar servicios financieros, siendo necesario la autenticación a través del uso de claves y contraseñas que al efecto hayan convenido previamente la Institución y el Asegurado o Contratante, cuyo uso es estrictamente personal e intransferible.

Canal de Contratación - telemarketing

Operación electrónica mediante la cual un usuario instruye vía telefónica, a través de un empleado o representante de la Institución autorizado por ésta, con funciones específicas, el cual podrá operar en un centro de atención telefónica, a realizar operaciones a nombre del propio Asegurador o Contratante.

Canal de Contratación - dispositivo móvil

Operaciones electrónicas en las cuales el dispositivo de acceso consiste en un teléfono móvil del Asegurado o Contratante, cuyo número de línea se encuentre asociado al servicio.

Contenidos en casa habitación

Muebles particulares tales como ajuares de sala, comedor y recámara, ropa, objetos de arte y de fantasía, espejos, cuadros, cortinas, alfombras, candiles, libreros e instrumentos musicales, aparatos eléctricos y electrónicos, objetos de losa o cristal, enseres de comedor, batería de cocina y en general, sobre todo el menaje de habitaciones particulares del Asegurado, sus familiares y servidumbre.

Contratante

Persona física, cuya propuesta sirve de base para la expedición de este contrato y a cargo de la cual se estipula la obligación del pago de primas. El Contratante podrá ser el propio Asegurado, en caso de que sea otro diferente se hará constar en la Póliza.

Dolo

Se define como cualquier sugestión o artificio que sea empleado por el Asegurado y/o Contratante para inducir a error o mantenerlo en éste a la Institución.

Edificio

Conjunto de construcciones materiales principales y accesorias con sus instalaciones fijas (agua, gas, electricidad, calefacción, refrigeración y otras propias del edificio), excluyéndose los cimientos y aditamentos que se encuentren bajo el nivel del piso más bajo. Se consideran parte del edificio los falsos techos, las alfombras fijas, tapices y maderas adheridas al suelo, paredes o techos, así como las bardas y muros independientes del edificio y construcciones adicionales en el mismo predio. En el caso de edificios bajo el régimen de condominios, quedan incluidas las partes proporcionales de los elementos comunes del edificio.

Instalaciones

Equipos o aditamentos fijos a los edificios, necesarios para suministrar los servicios complementarios para que sea posible su utilización. No se considera como instalación la maquinaria y equipo para la actividad industrial y comercial, o las instalaciones especiales para un fin determinado.

Institución

BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México.

Mala fe

Se define como la disimulación del error por parte del Asegurado y/o Contratante, una vez que lo ha conocido.

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 LISF

Pérdida indemnizable

Se entenderá como aquella cantidad que se determine susceptible a indemnizar por la pérdida y/o daños a los bienes amparados por la Póliza.

Periodo de indemnización

Es el periodo que se inicia en la fecha del siniestro, dentro de la vigencia de la cobertura y que termina al transcurrir el número de meses estipuladas en ella, dentro del cual pueda quedar afectado el inmueble en conexión con este seguro como consecuencia del referido siniestro. Este lapso no queda limitado por la fecha de expiración de la vigencia de esta cobertura.

Reproductor de audio y video

Dispositivo electrónico fijo o móvil que permite al usuario escuchar sonidos y visualizar imágenes.

Robo

Se define como el hecho por virtud del cual una persona se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

Suma asegurada

La cantidad fijada por el Asegurado en cada uno de los incisos de la Póliza y que constituye el límite máximo de responsabilidad para la Institución de seguros en caso de siniestro.

Tableta electrónica

Es una computadora portátil, integrada en una pantalla táctil con la que se interactúa principalmente con los dedos sin necesidad de teclado físico.

Valor real

- a) En edificios: La cantidad que sería necesaria erogar para reconstruir o reponer el bien dañado o destruido, deduciendo la depreciación física por uso.
- b) Menaje de casa y/o contenidos de habitaciones particulares: La cantidad que sería necesaria erogar para reparar o reponer el bien dañado o destruido por otro de igual clase, calidad, tamaño o capacidad, deduciendo la depreciación física por uso.

Vigencia

Este Contrato estará vigente durante el periodo de Seguro pactado que aparece en esta Póliza.

UMA

Unidad de Medida y Actualización.

Definiciones aplicables a la cobertura de riesgos hidrometeorológicos

Alcantarillado

Red de canales subterráneos que, a lo largo de las calles recibe las aguas sucias y los detritos domésticos e industriales, así como las aguas de lluvia, llevándolas hasta instalaciones depuradoras o las vierte en un río o en el mar.

Avalanchas de lodo

Deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Bajada de agua pluvial

Conducto instalado desde la cubierta de un edificio hasta el nivel del piso para desalojar aguas pluviales.

Bien mueble

Cualquier bien que por su naturaleza puede ser trasladado de un lugar a otro, tales como, maquinaria portátil, mobiliario, existencias, materias primas, productos terminados o en proceso, refacciones, accesorios, entre otros.

Cimentación

Parte de un edificio bajo el nivel del suelo o bajo el primer nivel al que se tenga acceso, hecho de mampostería, de concreto armado, acero o concreto, que transmite las cargas que soporta una estructura al subsuelo.

Construcción maciza

Las edificaciones que contemplen en su construcción:

- a) Muros: de piedra, tabique, tabicón, block de cemento, tepetate, adobe o concreto armado. Se permite que en estos muros existan secciones de vidrio block.
- b) Entrepisos: de bóveda metálica, bovedillas, siporex, losa acero, tridilosa, bóveda de ladrillo sobre armazón de hierro o cemento armado.
- c) Techos: de concreto, bóveda de ladrillo, vigueta y bovedilla, siporex, losa acero, tridilosa con hormigón o mezcla con espesor mínimo de 2 ½ centímetros.
- d) Estructura: de acero estructural, de concreto armado, a base de muros de carga de concreto, tabique, de adobe o mampostería.

Depósitos o corrientes artificiales de agua

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

Depósitos o corrientes naturales de agua

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

Edificación en demolición

Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico en forma intencional y premeditada cuyo objetivo sea su desmantelamiento, derrumbe o destrucción en forma parcial o total.

Edificación en reconstrucción

Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico en forma planeada y organizada cuyo objetivo sea volver a construirlo, restableciendo las mismas características físicas y funcionales con las que fue concebido desde su origen.

Edificación en remodelación

Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico para modificarlo o transformarlo variando sus características físicas o funcionales en forma parcial o total, pero siempre y cuando no implique la modificación de su soporte estructural o armazón.

Edificación en reparación

Edificio o construcción en el que se realice trabajo físico con el objetivo de devolver al inmueble su estado físico o de funcionalidad con el que contaba inmediatamente anterior a la ocurrencia del daño material que motivó dichos trabajos.

Edificio terminado

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

Falta o insuficiencia de drenaje en los inmuebles del Asegurado

Falta o insuficiencia de capacidad de los sistemas de drenaje y de desagüe pluvial propios de la instalación hidrosanitaria del inmueble asegurado para desalojar los residuos generados en el uso del inmueble o la captación

pluvial del mismo y que provoca un saturamiento de dichos sistemas, teniendo como consecuencia su desbordamiento.

Golpe de mar o tsunami

Daños por el agua ocasionados por la agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo, que eleva su nivel y se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.

Granizo

Precipitación atmosférica de agua que cae con fuerza en forma de cristales de hielo duro y compacto. Bajo este concepto además se cubren los daños causados por la obstrucción en los registros de la red hidrosanitaria y en los sistemas de drenaje localizados dentro de los predios asegurados y en las bajadas de aguas pluviales a consecuencia del granizo acumulado en las mismas.

Helada

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

Huracán

Flujo de agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto directo igual o mayor a 118 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.

Inundación

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

Inundación por lluvia

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

- a) Que las lluvias alcancen por lo menos el 85% del promedio ponderado de los máximos de la zona de ocurrencia en los últimos 10 años, de acuerdo con el procedimiento publicado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), medido en la estación meteorológica más cercana, certificada ésta por el Servicio Meteorológico Nacional de la Comisión Nacional del Agua, o
- b) Que los bienes asegurados se encuentren dentro de una zona inundada que haya cubierto por lo menos una hectárea.

Marejada

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

Muros de contención

Los que confinan y retienen el terreno pudiendo encontrarse bajo el nivel del piso accesible más bajo, trabajando también como cimentaciones y pueden ser independientes, encontrándose fuera de un edificio sin recibir ninguna carga y no estar ligados a la estructura de un edificio.

Muros de materiales ligeros

Los construidos con materiales distintos a piedra, tabique, tabicón, block de cemento, tepetate, adobe o concreto armado.

Nevada

Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Ubicaciones situadas en la primera línea frente al mar, lago o laguna

Conjunto de bienes asegurados bajo un mismo domicilio donde su primera edificación en línea recta a la fuente de agua se encuentre a menos de:

- 500 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta
- 250 metros de la rivera del lago o laguna

Escollera

Obra hecha con piedras o bloques de cemento u hormigón prefabricados llamados tetrápodos, colocados al fondo del agua para formar un dique de defensa contra el oleaje del mar.

Socavar

Excavar por debajo de alguna cosa dejándola sin apoyo y expuesta a hundirse. Socavar los cimientos de un edificio.

Vientos tempestuosos

Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

Cláusula 27. Consentimiento para el tratamiento de datos personales sensibles y/ o patrimoniales

El Asegurado, conoce y acepta que la manifestación de su consentimiento, respecto del presente contrato será expresada por medios electrónicos, a través del canal de contratación por el cual ha solicitado la celebración del contrato.

El Contratante o Asegurado conoce que el uso de las claves y contraseñas, constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que éstas serán utilizadas en sustitución la firma autógrafa, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo es responsabilidad exclusiva del Contratante o Asegurado, por lo que estos últimos liberan a la Institución de cualquier uso indebido de las mismas.

Cláusula 28. Otorgamiento del consentimiento.

El Contratante y/o Asegurado deberá manifestar su voluntad mediante el uso de los equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados o de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones (en lo sucesivo medios de aceptación), proporcionando para tal efecto aquellos datos personales que lo identifican plenamente y lo distinguen de otras personas, tales como: nombre completo, lugar y fecha de nacimiento, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), domicilio, teléfono(s) de contacto, número de tarjeta de débito o crédito, así como el CVV2 o código de verificación de las tarjetas, usuarios o contraseñas generadas por el propio asegurado y/o Contratante o realizadas conjuntamente con la Aseguradora (en lo sucesivo medios de identificación).

El uso de los medios de aceptación e identificación mencionados, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos legales como si se hubiera manifestado la voluntad por escrito y, en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio, según lo dispuesto por el **artículo 214** de la **Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** y de conformidad con los **artículos 1803, 1811** y demás relativos y aplicables del **Código Civil Federal**.

Respecto al uso de los medios de identificación y aceptación, se establece lo siguiente:

- I. Las operaciones y/o servicios que se pactarán mediante el uso de medios de identificación y aceptación serán el otorgamiento del consentimiento para la celebración de este contrato y para quedar asegurado bajo el mismo.
- II. El Contratante y/o Asegurado será responsable de proporcionar los medios de identificación correctamente para estar en posibilidades de ser Asegurado Titular.

- III. El medio por el que se hará constar la contratación de este seguro y quién es el Asegurado será la carátula de la Póliza, cuyo número se proporcionará en el momento mismo de la contratación.
- IV. A través de los medios de aceptación, el Contratante y/o Asegurado podrá manifestar su consentimiento para que la Compañía le haga entrega, por cualquiera de los medios a que se refiere la cláusula de entrega de información contractual de la Póliza, las condiciones generales y demás documentación contractual que corresponda a este contrato de seguro.
- V. El uso de medios de identificación es de exclusiva responsabilidad del Contratante y/o Asegurado, quien reconoce y acepta como suyas todas las operaciones realizadas utilizando los mismos a través de los medios a que hace referencia el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, aceptando que reconocen y aceptan el carácter personal e intransferible de los usuarios y/o contraseñas que, en su caso, se le llegaren a proporcionar, así como su confidencialidad.
- VI. La utilización de los medios a que hace referencia el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, implica la aceptación de todos los efectos jurídicos derivados de éstos, así como de los términos y condiciones aquí establecidos. Por lo que en caso de que el Contratante y/o Asegurado llegare a hacer uso de los medios aquí establecidos, en este acto reconoce y acepta que las solicitudes o consentimientos otorgados a través de dichos medios electrónicos, así como su contenido, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo efecto y valor probatorio.

Cláusula 29. Sustitución de firma autógrafa

Derivado de lo pactado en el apartado de Otorgamiento de Consentimiento, el Contratante y/o Asegurado y la Institución convienen que, de conformidad con los términos establecidos en las legislaciones aplicables, particularmente con lo señalado por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**, el uso de Internet o cualquier otro medio electrónico, óptico o de cualquier tecnología, sistemas automatizados o de procesamientos de datos y redes de telecomunicación y las operaciones relacionadas con éstos, mediante la transmisión de mensajes de datos y a través del empleo de la claves y contraseñas asignadas al Contratante y/o Asegurado, sustituirán a la firma autógrafa y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, por ende, tendrán el mismo valor probatorio.

Cláusula 30. Autorización de las operaciones a través de medios electrónicos

El Asegurado o Contratante y la Institución convienen que el uso de las claves y contraseñas, constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que éstas serán utilizadas en sustitución del nombre y la firma autógrafa del Asegurado, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de cualquiera de los canales de contratación enunciados en el contrato, se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo es responsabilidad exclusiva del Asegurado, por lo que estos últimos liberan a la Institución de cualquier uso indebido de las mismas.

De toda operación efectuada por el Asegurado a través de cualquiera de los canales de contratación enunciados en el contrato, la Institución emitirá la confirmación correspondiente, sin perjuicio de que el o los sistemas que al efecto se utilicen, conserven los registros respectivos.

Uso de medios electrónicos.

El Asegurado y/o Contratante podrá celebrar operaciones o la prestación de servicios vinculados al presente producto a través de medios electrónicos, como pueden ser: los equipos, medios ópticos o de cualquier tecnología, sistemas automatizados o de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones y/o por cualquier otro medio, ya sean públicos o privados, que sean acordes a lo previsto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas** en relación con lo señalado por la Circular Única de Seguros y Fianzas.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

El Asegurado y/o Contratante conoce que el uso de las claves y contraseñas, constituyen vehículos de autenticación, identificación y expresión del consentimiento, y que éstas serán utilizadas en sustitución de la firma autógrafa, por lo que todas las operaciones que se realicen a través de Medios Electrónicos, se entenderán autorizadas al proporcionar los datos correspondientes a las claves y contraseñas respectivas, cuyo uso, custodia y/o resguardo es responsabilidad exclusiva del Contratante o Asegurado, por lo que estos últimos liberan a la Institución de cualquier uso indebido de las mismas.

Los términos y condiciones para el uso de medios electrónicos se encuentran disponibles en nuestra página electrónica y pueden ser consultados en www.bbvasseguros.mx

Cláusula 31. PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SEGURO

El Asegurado o Contratante, según corresponda, podrá solicitar la cancelación del presente contrato de seguro por: (I) el mismo medio por el cual fue contratado; (II) por cualquiera de los medios que se enlistan a continuación, de manera enunciativa y no limitativa; y/o (III) 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. Internet o cualquier otro medio electrónico.
2. Llamando al Centro de Servicio a Clientes de la Institución desde toda la república mexicana: (55) 1102 0000 de Lunes a Viernes, de las 8:30 a las 16:00 horas.
3. En cualquiera de nuestras sucursales en la república mexicana.

Presentada la solicitud de cancelación, por cualquiera de los medios señalados, el Asegurado o Contratante recibirá un acuse de recibo, clave de confirmación o número de folio de cancelación, de forma inmediata o en un plazo no mayor a 48 horas posteriores, a partir del cual la Institución generará las validaciones que al efecto correspondan y, en su caso, concluir con el proceso de cancelación respectivo.

Cláusula 32. Entrega de documentación contractual

De conformidad a las Disposiciones de Carácter General emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, publicadas en el Diario Oficial de la Federación, se incluye y forma parte integrante de la presente Póliza, la siguiente cláusula:

La Institución 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 alguno de los siguientes medios:

1. De manera presencial
2. A través de Servicio de Atención a Clientes (SAC)
3. Envío al domicilio del Contratante por los medios que la aseguradora utilice para tal efecto.
4. Vía correo electrónico a la dirección de correo que proporcione el Contratante.

El Asegurado y/o Contratante podrá al momento de la contratación o través de SAC Seguros, solicitar la documentación contractual; comunicándose a los números: i) desde toda la república mexicana (55) 1102 0000, y ii) enviando un correo electrónico: atencionbbvasseguros@bbva.com

La aseguradora dejará constancia de la entrega de los documentos antes mencionados en el supuesto señalado en los numerales 3, mediante el acuse de recepción al momento de la contratación o en su defecto el acuse de recepción de las personas que se encuentren en el domicilio que el Contratante haya señalado para tales efectos.

En el supuesto identificado con el numeral 4, la aseguradora dejará constancia de la entrega de la documentación contractual vía correo electrónico y de la confirmación de recepción por parte del Contratante en el buzón del correo electrónico proporcionado al momento de la contratación, para tal efecto la aseguradora procederá a su envío mediante archivos adjuntos, para lo cual guardará el registro del envío, lo anterior sin

perjuicio de brindar al Asegurado o Contratante la posibilidad de descargar su documentación contractual vía WEB, a través del portal de internet descrito en el presente apartado con acceso autenticado mediante clave personalizada proporcionada por la Institución.

En caso de que el Asegurado y/o Contratante otorgue su consentimiento de forma expresa para recibir la documentación a que se hace referencia en la presente cláusula, mediante el envío de la documentación vía correo electrónico en los términos descritos con antelación, está de acuerdo en que los medios de identificación sustituyen la firma autógrafa, y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, en términos de lo dispuesto por el **artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas**.

La documentación contractual será entregada en un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, a través del medio elegido por el Asegurado y/o Contratante, sin que ello obste que el Asegurado o Contratante pueda descargar o consultar las condiciones generales en los medios electrónicos determinados en las presentes condiciones generales.

Adicionalmente, si el Asegurado o Contratante no recibe, dentro de los 30 días naturales contados a partir de la contratación del presente seguro, los documentos mencionados en la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de la Aseguradora, comunicándose al teléfono (55) 1102 0000; asimismo, el Asegurado o Contratante también podrá solicitar la entrega de los mencionados documentos a través de correo electrónico, dirigiéndose a: bbvaseguros.mx@bbva.com

Para solicitar que la presente Póliza no se renueve, el Asegurado o Contratante deberá comunicarse al teléfono (55) 1102-0000

La Aseguradora emitirá un Folio de Atención y a partir del momento en que reciba del Asegurado o Contratante la confirmación correspondiente por escrito, la Póliza se considerará no renovada.

Cláusula 33. 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 que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones”.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

CONDICIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA EN EL HOGAR Y MÉDICA

Si en la carátula de la Póliza se indica que se incluyen los servicios para la Asistencia en el Hogar y Médica, se aplicarán las siguientes condiciones generales:

I. DEFINICIONES

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. Accidente en la vivienda

Todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que atente contra la seguridad de la Vivienda y que le provoque daños físicos, tales como: derrames de agua, tanto en alimentadores como en drenajes que no puedan ser controlados por una llave de paso y que puedan provocar manchas permanentes en paredes y techos o que puedan causar daños graves permanentes a pisos, alfombras y al menaje del Inmueble, fugas de gas en la instalación del Inmueble, que no puedan ser controladas por una llave de paso, corto circuito, que como consecuencia pudiera provocar un incendio en el Inmueble, explosión, impacto o caída de rayo, descomposturas que impidan el cierre de puertas y/o ventanas que tengan acceso directo a la calle y que ocurran en el Inmueble durante la vigencia de este contrato.

2. Accidente

Todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que provoque daños físicos a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, súbita, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra a un Beneficiario durante la vigencia de este contrato.

3. Beneficiarios

El Titular de una Póliza que ampara la casa habitación válida, vigente y emitida por BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México y los integrantes de la Familia de conformidad con lo señalado en el numeral 9

4. Enfermedad

Cualquier alteración en la salud de cualquiera de los Beneficiarios que suceda, se origine o se manifieste por primera vez durante la vigencia de este contrato y después de la fecha de salida en viaje de los Beneficiarios.

5. Enfermedad preexistente

Definida como aquel padecimiento y/o enfermedad, del que se determina que es improcedente una reclamación, cuando se cuenta con las pruebas que se señalan en los siguientes casos:

- a) Que previamente a la celebración del contrato, se haya declarado la existencia de dicho padecimiento y/o enfermedad, o; que se compruebe mediante la existencia de un expediente médico donde se haya elaborado un diagnóstico por un médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.
- b) Cuando la Institución cuente con pruebas documentales de que el Asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico de la enfermedad o padecimiento de que se trate, podrá solicitar al Asegurado el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso el expediente médico o clínico, para resolver sobre la procedencia de la reclamación.
- c) Que previamente a la celebración del contrato, el Asegurado haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad y/o padecimiento de que se trate. A efecto de determinar en forma objetiva y equitativa la preexistencia de enfermedades y/o padecimientos la Institución podrá requerir al solicitante que se someta a un examen médico.

6. Equipo médico del prestador de servicios

El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por cuenta del Prestador de Servicios a un Beneficiario.

7. Equipo técnico del prestador de servicios

El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por cuenta del Prestador de Servicios a la Vivienda y/o Beneficiarios.

8. Envío urgente

Cuando dentro de la vivienda de los Beneficiarios, se presenten; fugas de gas doméstico y fugas de agua que no puedan ser controladas por una llave de paso, que se generen tanto en alimentadores, como en drenajes de la propia vivienda; cortos circuitos en la instalación eléctrica de la propia Vivienda; inutilización a consecuencia de robo o intento del mismo, de puertas o ventanas de la Vivienda que den directamente a la calle y que por algún motivo se impida su cierre y no se garantice la seguridad del Inmueble, cualquiera de tales supuestos se considerará que ameritan un Envío Urgente.

9. Familia

Cuando se mencione el término Familia se referirá al Titular de la Póliza, su cónyuge y sus hijos dependientes económicos, menores de 24 años y que vivan con el Titular de la Póliza que ampara la casa habitación, precisamente en dicha casa habitación.

10. Fecha de inicio

Será a partir de la fecha de inicio de vigencia que se indique en la Póliza que ampara la casa habitación, fecha en que el Prestador de Servicios empezará a gestionar los Servicios de Asistencia a los Beneficiarios.

11. Fuerza mayor

Serán todos aquellos eventos catastróficos en los que sea imposible otorgar los Servicios de Asistencia, ya sea por su magnitud o por la suspensión de las garantías individuales o estados de emergencia declarados por las autoridades competentes o no, a continuación se mencionan algunos de manera enunciativa más no limitativa, tales como; fenómenos de carácter meteorológico, estados de sitio, levantamientos de carácter social o político, terremoto o cualquier otro que impida proporcionar los Servicios de Asistencia de manera efectiva.

12. País de residencia

Para fines de contrato, serán los Estados Unidos Mexicanos.

13. Representante

Cualquier persona que viva o no en la residencia permanente y que solicite los Servicios de Asistencia.

14. Residencia Permanente

El domicilio habitual de los Beneficiarios, en los Estados Unidos Mexicanos, que conste en la Póliza que ampara la casa habitación, también se considerarán como sinónimos de este término; vivienda, inmueble, casa-habitación y domicilio habitual.

15. Servicios de Asistencia

Los Servicios Asistenciales que gestiona el Prestador de Servicios a los Beneficiarios en los términos de estas condiciones generales, para los casos de Situación de Asistencia de un Beneficiario, todos los Servicios de Asistencia serán proporcionados a solicitud de los Beneficiarios o Representante, según sea el caso, las 24 horas de los 365 días del año.

16. Situación de Asistencia

Todo acontecimiento ocurrido a los Beneficiarios y su Vivienda, en los términos y con las limitaciones establecidas en estas condiciones generales, así como las demás situaciones descritas, que dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.

17. Póliza

Documento denominado Póliza que ampara la casa habitación del ramo de Incendio o Múltiple Familiar (paquete) que cubra exclusivamente el inmueble y/o sus contenidos utilizados como casa habitación, válido,

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

vigente y emitida por BBVA Seguros México, S.A. de C.V., en la república mexicana, que no esté suspendida ni revocada al momento de una Situación de Asistencia y durante la vigencia de este contrato.

18. Viaje

Se considera que una persona se encuentra de Viaje, cuando está a más de 100 kilómetros del centro de su población de Residencia Permanente, al ocurrir una Situación de Asistencia, hasta por un periodo máximo de 60 días consecutivos, después de los cuales los Servicios de Asistencia quedarán sin efecto.

II. Asistencia médica

El siguiente Servicio de Asistencia, será proporcionado dentro de la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario y hasta el kilómetro 100, contado a partir del centro de dicha ciudad.

1. Envío de médico a domicilio

A solicitud de cualquiera de los Beneficiarios, el Prestador de Servicios gestionará el envío de un médico general hasta su domicilio, oficina o centro escolar.

El Beneficiario que corresponda pagará una cuota fija en cada visita domiciliaria directamente al médico que esté proporcionando el servicio, al momento que finalice la consulta domiciliaria, quedando los excedentes por cuenta del Prestador de Servicios.

2. Los siguientes Servicios de Asistencia serán proporcionados en kilómetro 0 y en viaje, desde la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario y hasta toda la república mexicana.

a) Orientación médica telefónica

A petición del Beneficiario, el Equipo médico del Prestador de Servicios le asistirá gratuitamente, orientándole telefónicamente sobre problemas menores o dudas en relación con:

- Utilización de medicamentos
- Síntomas o molestias que le estén aquejando

b) Envío de ambulancia terrestre

Si los Beneficiarios, a causa de Enfermedad o Accidente, sufren lesiones o traumatismos tales que el equipo médico del Prestador de Servicios recomiende su hospitalización, el Prestador de Servicios gestionará el traslado del Beneficiario de que se trate al centro hospitalario más cercano. Si fuera necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica por los medios más adecuados, incluyéndose sin limitación ambulancia terrestre de terapia intensiva, intermedia o estándar al centro hospitalario más cercano y apropiado de acuerdo a las heridas o lesiones que el Beneficiario presente. Máximo un número de eventos gratuitos por año y Póliza.

Los eventos excedentes del tercero en adelante serán por cuenta de los Beneficiarios, a precios preferenciales.

III. Asistencia al hogar

Los siguientes Servicios de Asistencia al Hogar, se proporcionarán dentro de la república mexicana en las ciudades de: Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara (y sus áreas metropolitanas), Acapulco, Aguascalientes, Cabo San Lucas, Campeche, Cancún, Cd. Juárez, Cd. Victoria, Celaya, Cd. Acuña, Cd. Lerdo, Cd. Obregón, Colima, Coahuila, Cuautla, Cuernavaca, Culiacán, Chetumal, Chihuahua, Chilpancingo, Durango, Ensenada, Gómez Palacio, Guanajuato, Hermosillo, Irapuato, Jalapa, La Paz, León, Matamoros, Mazatlán, Mérida, Mexicali, Monclova, Morelia, Nuevo Laredo, Oaxaca, Orizaba, Pachuca, Piedras Negras, Puebla, Puerto Vallarta, Querétaro, Reynosa, Saltillo, San Juan de los Lagos, San Luis Potosí, Tampico, Tepic, Tijuana, Tlaxcala, Toluca, Torreón, Tuxtla Gutiérrez, Uruapan, Veracruz, Villahermosa y Zacatecas, en la Residencia Permanente del Beneficiario, que esté señalada en su Póliza, misma que ampara la casa habitación.

1. Pago y envío de personal experto para reparaciones de emergencia

En caso de Accidente en la Vivienda que pudiera provocar daño en la misma, el Prestador de Servicios gestionará el Envío urgente de operarios tales como albañiles, plomeros, vidrieros, electricistas y cerrajeros, a fin de limitar y controlar el alcance de los daños causados por dicho Accidente en la Vivienda, tales como:

- a) Derrames de agua que no puedan ser controlados por una llave de paso, ocurridos en las instalaciones de la Vivienda, tanto en alimentadores como en drenajes y que pudieran provocar manchas permanentes en paredes y techos o causar daños graves permanentes a pisos, alfombras y al menaje de la Vivienda. Asimismo, se realizarán aquellos trabajos que sean a consecuencia de un Servicio de Emergencia gestionado por el Prestador de Servicios, tales como demoliciones y/o apertura de ranuras y huecos para reparar tuberías, resanes con aplanados de cemento, yeso o pasta en paredes, pisos y losas, colocar muebles de baño o cocina. No se incluyen como trabajos de albañilería, los recubrimientos finales de pisos, paredes y techos, como son losetas, azulejos, mosaicos, mármol, tapiz, pintura y materiales.
- b) Fugas de gas en la instalación de la Vivienda que no puedan ser controladas por una llave de paso.
- c) Cortos circuitos ocurridos en las instalaciones de la Vivienda y que, como consecuencia, pudieran provocar un incendio.
- d) Descomposturas de cerraduras de puertas, ventanas y/o vidrios rotos del Inmueble, que tengan acceso a la calle, a consecuencia de Accidente o de robo o intento del mismo en la Vivienda.

El costo que exceda el otorgado por la aseguradora, será pagado por el Beneficiario, al especialista de acuerdo con un presupuesto que le presentará, para su autorización. El Beneficiario deberá estar presente al momento de cualquier reparación.

- Albañilería: Trabajos que sean a consecuencia de un servicio de emergencia prestado.
- Plomería: Fallas por rotura o fugas en las instalaciones hidráulicas y sanitarias.

IV. Asistencia Mejorando tu casa

La Institución coordinará servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, como por ejemplo: electricistas, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, básicamente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar.

- a) Instalación de equipos electrónicos. Instalación y conexión con procesamientos descritos en un manual de usuario (pantallas, home theater, consolas de juego, equipos de sonido, etc.)
- b) Instalación de equipos electrodomésticos y línea blanca. Instalación y conexión con procesamientos descritos en un manual de usuario (microondas, extractores, estufas, lavadoras, ventiladores, etc.)
- c) Instalación de accesorios de habitación. Colocación e instalación de persianas, cortinas, cortineros, repisas, closets, cuadros, adornos, estanterías, soportes de pared, etc. basados en una manual de usuarios.
- d) Instalación de accesorios eléctricos. Instalación o reemplazo de lámparas, contactos, luminarias, o productos eléctricos de instalación simple, basados en un manual de usuarios.
- e) Aplicación de pinturas o impermeabilizantes. Aplicación de pinturas o impermeabilizantes, hasta una altura de 2.50 m, y en superficies lisas. Limpieza de la superficie antes de la aplicación con equipo simple (brochas y rodillos convencionales).
- f) Barnizado o pintado de puertas y muebles. Aplica solo para reparación parcial o retoque.
- g) Puertas y accesorios para puertas. Cambio o colocación de puertas, topes de puertas, sella puertas, bisagra, pernos, manijas.
- h) Cambio de cerrajería. Reemplazo o colocación de cerraduras, chapas, cerrojos, o accesorios de cerrajería.
- i) Montaje de muebles. Armado, colocación y montaje de muebles basada en un manual de usuario.
- j) Cambio de griferías. Cambio de grifos, mezcladoras y válvulas de control.
- k) Accesorios de baño o cocina. Colocación de accesorios para baño o cocina.
- l) Reparación o instalación de herrería. Instalación o reparación de puertas, ventanas, escaleras, tapas de registro o cisternas.
- m) Instalación de papel tapiz y cenefas. Colocación de papel tapiz o cenefas para reparar el existente en tramos no mayores a 3 m² en papel tapiz y 3 m lineales en cenefas. El alcance es hasta una altura de 2.5 m.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

V. Asistencia para mascotas (perro o gato)

Esta asistencia se otorgará, siempre y cuando el Contratante haya elegido dicha asistencia y por lo tanto, aparezca indicado en la carátula de la Póliza correspondiente.

- a) Estética veterinaria.
- b) Sacrificio de mascota por accidente.
- c) Hospedaje para mascota.
- d) Conserjería mascota.
 - Información y seguimiento en relación a orientación por pérdida de mascota.
 - Orientación Legal (RC Legal)
 - Seguimiento de la cartilla de vacunación.
 - Información de exposiciones y ferias.
 - Información de venta de accesorios y alimentos.
- e) Referencias de clínicas y consultorios.
- f) Vacunas.
- g) GPS tracking.
- h) Asistencia funeraria mascota.

Se incluye la cremación y urna.

VI. EXCLUSIONES

- a) **Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera, ni durante viajes de duración superior a 60 días naturales, no dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.**
- b) **Los gastos médicos y hospitalarios dentro de la república mexicana.**
- c) **Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por el Prestador de Servicios por ningún motivo y en ningún caso.**
- d) **Los Servicios de asistencia que los Beneficiarios hayan gestionado, contratado y pagado por su cuenta.**
- e) **Las Situaciones de asistencia causadas por dolo o culpa grave de los Beneficiarios.**
- f) **Los daños en la Vivienda causados por el descuido en el mantenimiento de las instalaciones, siempre que el daño que se pudiera causar sea evidente a la vista de los Beneficiarios.**
- g) **Los daños en la Vivienda causados por el descuido en el mantenimiento de las instalaciones, siempre que el daño que se pudiera causar sea evidente a la vista de los Beneficiarios.**
- h) **Los daños causados por filtraciones de humedad, cuando sean consecuencia del descuido en el mantenimiento de la Vivienda, considerando que para constituir un daño grave requieren de un periodo de gestación suficientemente largo para evitarlo. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencias directas de:**

1. **Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera, ni durante viajes de duración superior a 60 días naturales, no dan derecho a la gestión**

de los Servicios de Asistencia.

2. Los gastos médicos y hospitalarios dentro de la república mexicana.
3. Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por el Prestador de Servicios, por ningún motivo y en ningún caso.
4. Los Servicios de Asistencia que los Beneficiarios hayan gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
5. Las Situaciones de Asistencia causadas por dolo o culpa grave de los Beneficiarios.
6. Los daños en la Vivienda causados por el descuido en el mantenimiento de las instalaciones, siempre que el daño que se pudiera causar sea evidente a la vista de los Beneficiarios.
7. Los daños causados por filtraciones de humedad, cuando sean consecuencia del descuido en el mantenimiento de la Vivienda, considerando que para constituir un daño grave requieren de un periodo de gestación suficientemente largo para evitarlo. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencias directas de: Huelgas, fuerza militar, motín, asonada o sedición, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
8. Los accidentes y daños ocasionados en caso de erupciones volcánicas, huracanes, trombas, sismos, movimientos telúricos, terremotos o temblores de tierra o cualquier fenómeno meteorológico, excepto cuando el Beneficiario pruebe que los daños ocurrieron en la Vivienda, independientemente de la existencia de tales condiciones.
9. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
10. Los accidentes y daños causados por bombas, artefactos inflamables o explosivos, o por cualquier atentado con fin político o social, o por alboroto popular.
11. En caso de inundaciones que provengan del exterior de la casa habitación.
12. Los accidentes o daños producidos por explosión que no provengan de sustancias, aparatos o instalaciones de uso doméstico común y corriente, excepto aquellos que sean de uso habitual en la Vivienda de los Beneficiarios.
13. La participación de los Beneficiarios en actos delictivos o contrarios a la moral o a las buenas costumbres.
14. Viviendas destinadas a un uso diferente al de casa habitación.
15. La participación de los Beneficiarios en combates, salvo en caso de defensa propia.
16. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
17. La participación de los Beneficiarios en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia.
18. Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad, así como cualquier enfermedad, padecida, diagnosticada o conocida por los Beneficiarios y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida antes de iniciar cualquier viaje.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

19. Lesiones o padecimientos menores, tales que no ameriten el traslado en ambulancia, a continuación, se expresan algunos de manera enunciativa, más no limitativa: Gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, etc.
20. Enfermedades mentales o alienación.
21. Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo.
22. Enfermedades, accidentes o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por la ingestión de bebidas alcohólicas.
23. Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
24. Rescate o aquellas situaciones en las que cualquier Beneficiario se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotos, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, una grúa, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación, se expresan de forma enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos: bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar.
25. Cuando no exista toma corriente o alimentador hidráulico en el lugar señalado para la instalación, se excluye cableado adicional como extensiones eléctricas, cables o extensiones VGA, HDMI, USB, MICRO USB, etc. o algún aditamento que no incluya en el manual de instalación. Cuando el Asegurado no cuente con el manual de instalación.
26. Cuando el área señalada para la instalación sea o muy alta o muy baja, ya sea para utilizar andamios o escalera no convencional. Cuando se requiera albañilería, electricidad, herrería o aditamentos que no se encuentren en el manual de instalación.
27. Artículos artesanales o de acabados finos de alta calidad, artículos que requieran sellado especial para humedad, resistencia a rayado, tonos no comerciales, trabajos artísticos.
28. Cuando los accesorios no sean adecuados para la instalación de las puertas, soldadura de chapas o cerraduras, cuando se requieran adaptaciones, reparación y apertura de chapas.
29. Cuando el papel tapiz o cenefa sean autoadheribles y el pegamento no tenga una buena adherencia o los materiales suministrados por el usuario no sean de buena calidad. Cuando se trate de trabajos Nuevo o remodelación.
30. Recompensas propuestas por el cliente o propietario responsable del animal para su recuperación en caso de extravío.
31. Secuestro del animal.
32. Robo sin violencia.
33. Robo en el que intervengan personas por las cuales fuere civilmente responsable el propietario del animal asegurado.
34. Gastos por cesárea y parto distócico.

35. Vacunas, desparasitaciones, medicina preventiva en general.
36. Perjuicios, daños o lesiones incluyendo la muerte del animal a causa de malos tratos o descuidos en el lugar de hospedaje en caso de hospitalización del propietario.
37. Lesiones, enfermedades y/o la muerte del animal a causa de inanición, deshidratación y/o desnutrición, por descuido y/o abandono.
38. Enfermedades enzoóticas preexistentes, dentro del lugar de radicación, si no se toman medidas sanitarias, profilácticas o preventivas al respecto.
39. En la pérdida de los cachorros ya sea por distocia o alguna enfermedad, solo se cubren las hembras gestantes aseguradas durante la vigencia de la Póliza.
40. Pérdida de la función reproductiva.
41. Todo procedimiento enfocado a la esterilización canina.
42. La realización de prácticas zootécnicas incorrectas.
43. Daños, perjuicios, daño moral consecuencial y cualquier otra obligación a título de responsabilidad civil distinta a las expresamente amparadas en la cobertura de gastos médicos por ataque del perro.
44. Daños físicos, psicológicos al propietario responsable del animal, así como a sus familiares, o personas que habiten en el mismo lugar de radicación del animal, así como daños causados a bienes materiales.
45. Procesos de experimentación o pruebas a que sean sometidos los animales.
46. La administración de medicamentos o biológicos que no sean prescritos por un médico veterinario zootecnista titulado.
47. Intoxicación o envenenamiento.
48. Sacrificio forzoso o muerte por babesiosis, anaplasmosis o cualquier otra enfermedad transmitida por garrapatas, piojos, pulgas y parasitosis interna.
49. Sacrificio forzoso o muerte por enfermedades prevenibles por vacunación como son rabia, moquillo, hepatitis infecciosa, parvovirus, complejo respiratorio causado por adenovirus tipo 2, para influenza y leptospirosis.
50. Cuando provengan de siniestros causados por dolo, mala fe o culpa grave del Asegurado, del Beneficiario o de sus respectivos causahabientes.
51. Muerte o sacrificio forzoso por complicaciones y enfermedades post-parto o postquirúrgicas.
52. Sacrificio forzoso por parte del gobierno o de la autoridad competente, con la finalidad de erradicación de enfermedades, campañas sanitarias y/o cualquier otro evento de esta índole.
53. Pérdida causada por huelguistas o por personas que tomen parte, en disturbios, motines, alborotos populares.
54. Perjuicios derivados de la pérdida del animal Asegurado.
55. Cambio de lugar de radicación a un lugar distinto del asentado en la Póliza en forma permanente.
56. Reembolso de gastos funerarios por cualquier otro proceso diferente a la incineración en un lugar especializado para tal fin o bien, un reembolso mayor al límite establecido en la carátula de la Póliza.
57. Cualquier otro riesgo no amparado expresamente por la Póliza.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

**BBVA Seguros México, S.A. de C.V.,
Grupo Financiero BBVA México.**

“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 21 de mayo de 2019 con el número PPAQ-S0079-0008-2019/CONDUSEF-003603-04”

UNE (Unidad Especializada de Atención a Clientes)

Estamos a tus órdenes en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo. Tel. (55) 3547 3921. Correo electrónico: uneseguros2.mx@bbva.com

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

En caso de dudas, quejas, reclamaciones o consultar información sobre las comisiones para fines informativos y de comparación, podrá acudir a la CONDUSEF, con domicilio en Av. Insurgentes Sur 762, Col. del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx. Tel. 800 999 8080 y (55) 5340 0999 o consulta la página web www.condusef.gob.mx

Para consultar el Anexo que contiene el significado de abreviaturas de uso no común, ingresa a la liga www.bbvaseguros.mx/abreviaturas; para verificar los preceptos legales podrá hacerlo a través de la página web: www.bbvaseguros.mx en la sección de Disposiciones Legales Vigentes o en la siguiente liga www.bbvaseguros.mx/disposiciones-legales-vigentes

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

DERECHOS COMO CONTRATANTE, ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO DE UN SEGURO

¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?

Cuando se contrata un seguro de daños (incendio, responsabilidad civil, terremoto, entre otros) es muy común que se desconozcan los derechos que tienes como Asegurado al momento de adquirir esta protección, en caso de algún siniestro e inclusive previo a la contratación.

Si tú conoces bien cuáles son tus derechos, podrás tener claro el alcance que tiene tu seguro, evitarás imprevistos de último momento y estarás mejor protegido.

¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuando contratas un seguro y durante su vigencia?

Es muy fácil:

Como Contratante tienes derecho antes y durante la contratación del seguro a:

- En caso de que el seguro sea ofrecido por un Agente de Seguros, a solicitar que presente la identificación que lo acredita como tal
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario que te ofrece el seguro. Ésta se proporcionará, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud
- Recibir toda la información que te permita conocer las condiciones generales del seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura que estás contratando, la forma de conservarla y la forma de dar por terminado el contrato. Para lo cual ponemos a tu disposición nuestro sitio web www.bbvaseguros.mx o en cualquiera de nuestras oficinas

En caso de que ocurra el siniestro, tienes derecho a:

- Recibir el pago de las prestaciones contratadas en tu Póliza por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aunque no hayas pagado la prima en este periodo
- Saber que, en los seguros de daños, en toda indemnización que la aseguradora pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada. Sin embargo, ésta puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía de Seguros, en este caso con el pago de la prima correspondiente
- Cobrar una indemnización por mora a la aseguradora, en caso de retraso en el pago de la suma asegurada
- En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro, puedes presentar una reclamación ante la aseguradora por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE), o bien acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en cualquiera de sus delegaciones estatales

Si presentaste la queja ante CONDUSEF, puedes solicitar la emisión de un dictamen técnico si las partes no se sometieron a arbitraje.

En caso de cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro teléfono de atención. Desde toda la república mexicana: (55) 1102 0000 o escribe a atencionbbvaseguros@bbva.com

Unidad Especializada de Atención al Público, ubicada en Lago Alberto 320 (entrada por Mariano Escobedo 303), Col. Granada, C.P. 11320, alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs. (hora del centro de México) y el correo uneseguros2.mx@bbva.com

www.bbvaseguros.mx

CONDICIONES GENERALES ADICIONALES PARA LA ASISTENCIA EN EL HOGAR Y MÉDICA

Si en la carátula de la Póliza se indica que se incluyen los servicios para la Asistencia en el Hogar y Médica, se aplicarán también las siguientes condiciones generales:

I. DEFINICIONES

Aplica las definiciones señaladas en el apartado I. DEFINICIONES de las CONDICIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA EN EL HOGAR Y MÉDICA.

II. Asistencia médica**1. Servicio de Enfermera/o a domicilio**

El Prestador de Servicios coordinará el contacto entre el Beneficiario y un profesional de la enfermería con licencia o certificación para ejercer la labor.

Para la definición de este Servicio de Asistencia, en adelante se denominará “El Enfermero/a” a la persona encargada de brindar el servicio de enfermería a domicilio, y “El Usuario” al paciente representante legal o a cualquier otra persona designada por el Beneficiario para recibir dicho servicio, así como el servicio de enfermería no sustituye atención médica ni se emitirán diagnósticos ni tratamientos.

El enfermero se debe identificar previamente con INE o cédula que cuente con fotografía antes de ingresar al domicilio, de no ser así deberá notificar de inmediato.

A continuación, se listan los servicios que se pueden incluir, pero no se limitan a:

- Administración de medicamentos (con prescripción médica)
- Cuidado de heridas y curaciones
- Toma de signos vitales
- Apoyo en cuidados generales siempre que el paciente deambule
- Control de enfermedades crónicas
- Asistencia de higiene y confort del Usuario

El servicio será prestado en el domicilio indicado en la Póliza. El Enfermero/a no se hará responsable por condiciones del Usuario que no sean informadas previamente, así como el servicio de enfermería no sustituye atención médica ni se emitirán diagnósticos ni tratamientos.

El enfermero se debe identificar previamente con INE o cédula que cuente con fotografía antes de ingresar al domicilio, de no ser así deberá notificar de inmediato.

El servicio incluye eventos ilimitados a un costo preferencial por cada uno.

Solo jornadas de 8 h por cada bloque, no se realizan jornadas de mas de 8 h corridas, si se requiere se debe solicitar otro bloque.

Adicional, se brindarán costos preferenciales para aquellos excedentes que no cubran los costos otorgados por la Institución, previamente acordado con el Prestador de Servicios al momento de solicitar el servicio y se pagarán directamente al Enfermero/a.

En caso de algún requerimiento especial, tal como género, el servicio estará sujeto a disponibilidad en la zona.

En todo momento, los familiares del paciente serán responsables del resguardo de sus pertenencias, efectivo y accesorios. En caso de cualquier incidencia, esta deberá ser reportada de manera inmediata, acompañada del soporte necesario para iniciar la investigación correspondiente.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Se recomienda que en todo momento se encuentre presente un adulto o miembro responsable del domicilio mayor de 18 años durante la prestación del servicio. En caso de tratarse de pacientes menores de edad, el tutor o responsable deberá permanecer en la misma habitación y evitar ausentarse por periodos prolongados.

Responsabilidades del Enfermero/a

- Cumplir con el servicio en el horario acordado entre el Prestador de Servicios y el Beneficiario y/o el Usuario
- Mantener la confidencialidad de la información del Usuario conforme a la **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares**
- Cumplir con los protocolos de higiene y seguridad en cada visita
- Brindar la atención con profesionalismo y ética
- Informar el estado de salud del Usuario
- En caso de emergencia, deberá notificar inmediatamente al representante legal y/o familiar del Usuario responsable y se recomendará acudir a un hospital
- El servicio corresponde a una atención de primer nivel no hospitalaria

Responsabilidades del Beneficiario

- Solicitar al Prestador de Servicios la asistencia
- Proporcionar toda la información médica necesaria para la correcta atención
- Asegurar el suministro de medicamentos, insumos y equipo necesario para la atención y cuidado
- Garantizar un entorno seguro para la prestación del servicio
- Realizar los pagos en tiempo y forma según lo acordado
- En caso de que lo requiera; realizar la cancelación del servicio oportunamente
- El paciente no puede generar ninguna planeación de guardias y horarios sin antes comentarlas con el servicio médico
- No deberá asignar actividades fuera del domicilio como acompañamientos, paseos que no sean dentro del domicilio; así como actividades no relacionadas al cuidado del paciente, tales como preparar o comprar alimentos, medicamentos, etc. O cualquier otra actividad No relacionada con el cuidado del paciente
- Reportar el diagnóstico real para conocer las condiciones que se deben atender y los cuidados que ambas partes deben llevar a cabo (curaciones)

Horarios de servicio y cancelaciones

El servicio podrá tener una duración entre 1 y 8 horas según sea designado y se especifique al momento de solicitar el servicio.

Se deberá solicitar de lunes a viernes, en un horario entre 09:00 am y 06:00 pm; estando obligado el Prestador de Servicios a programar la visita del Enfermero/a en un lapso no mayor a 48 horas, derivado a que este servicio no es urgente ya que es un servicio de primer nivel.

Los cambios de horario tendrán una respuesta de al menos 24 h de acuerdo a la disponibilidad del Enfermero.

Una vez programado el servicio, cualquier cancelación deberá realizarse con al menos 4 horas de anticipación. De lo contrario, el servicio será considerado como realizado.

Si llega el Prestador de Servicio antes de recibir la cancelación, se deberá cubrir el copago correspondiente.

Si el Enfermero/a no puede asistir por causas de fuerza mayor, se notificará con antelación y se programará una nueva visita hasta concretar el servicio.

EXCLUSIONES DE SERVICIO DE ENFERMERA/O A DOMICILIO

- a) No se administrarán medicamentos sin prescripción médica.**
- b) El Prestador de Servicios no se hace responsable por complicaciones médicas ajenas a la atención brindada.**

- c) **No se realizará ningún procedimiento invasivo sin prescripción médica y consentimiento informado.**
- d) **Acompañamiento a citas médicas.**
- e) **No se podrá solicitar Enfermera/o especializada/o.**
- f) **Pacientes en estado crítico o riesgo vital o bien que requieran monitoreo continuo.**
- g) **Cuidados especializados.**
- h) **El servicio no corresponde a cuidador general o asistencia doméstica.**
- i) **No se brindará el servicio en hospitales, asilos ni centros médicos.**
- j) **Pacientes con enfermedades psiquiátricas no controladas.**
- k) **Pacientes agresivos o bajo sustancias.**
- l) **Falta de condiciones mínimas de higiene.**
- m) **Domicilios sin condiciones de seguridad.**
- n) **Procedimientos especializados (ej. sondas, catéteres complejos).**
- o) **Traslados de pacientes.**
- p) **Atención pediátrica especializada.**
- q) **Zonas de alta peligrosidad o difícil acceso, ya que el enfermero se traslada por sus medios.**
- r) **No se realizan acompañamientos fuera del domicilio de ningún tipo.**

2. Acceso a la red de descuentos clínicos, dental, medicamentos y ópticas

A petición del Beneficiario, el Prestador de Servicios dará acceso a la red de descuentos clínicos, dental, medicamento y ópticas sin límites de eventos.

No aplica en medicamentos controlados, dermocosméticos, alta especialidad.

En procedimientos dentales solo aplican servicios básicos (limpieza, extracciones simples, consulta), no aplican descuentos para especialidades en endodoncia y ortodoncia.

En ópticas solo se aplica descuento sobre los paquetes proporcionados al usuario, ejemplo: paquete básico y progresivo.

III. Asistencia al hogar

Los siguientes Servicios de Asistencia al Hogar, se proporcionarán dentro de la república mexicana en las ciudades de: Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara (y sus áreas metropolitanas), Acapulco, Aguascalientes, Cabo San Lucas, Campeche, Cancún, Cd. Juárez, Cd. Victoria, Celaya, Cd. Acuña, Cd. Lerdo, Cd. Obregón, Colima, Coahuila, Cuautla, Cuernavaca, Culiacán, Chetumal, Chihuahua, Chilpancingo, Durango, Ensenada, Gómez Palacio, Guanajuato, Hermosillo, Irapuato, Jalapa, La Paz, León, Matamoros, Mazatlán, Mérida, Mexicali, Monclova, Morelia, Nuevo Laredo, Oaxaca, Orizaba, Pachuca, Piedras Negras, Puebla, Puerto Vallarta, Querétaro, Reynosa, Saltillo, San Juan de los Lagos, San Luis Potosí, Tampico, Tepic, Tijuana, Tlaxcala, Toluca, Torreón, Tuxtla Gutiérrez, Uruapan, Veracruz, Villahermosa y Zacatecas, en la Residencia Permanente del Beneficiario, que esté señalada en su Póliza, misma que ampara la casa habitación.

1. Pago y envío de personal experto para reparaciones de emergencia

En caso de Accidente en la Vivienda que pudiera provocar daño en la misma, el Prestador de Servicios gestionará el Envío urgente de operarios tales como albañiles, plomeros, vidrieros, electricistas y cerrajeros, a fin de limitar y controlar el alcance de los daños causados por dicho Accidente en la Vivienda, tales como:

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

- Plomería

a) Desazolve menor o básico

En caso de obstrucción en tuberías expuestas dentro de la Vivienda, tales como cespól de lavabo, fregadero, lavadero o coladeras interiores, el Prestador de Servicios gestionará el envío de personal técnico para realizar desazolve manual dentro del predio asegurado, siempre que la obstrucción se localice en tramos visibles, accesibles donde no se tenga que romper, desmontar o realizar maniobra y no exceda tres metros lineales utilizando guía manual. El servicio se limitará a la eliminación mecánica básica de la obstrucción sin intervención estructural. El Beneficiario deberá permitir acceso libre y seguro al área y retirar previamente objetos que impidan la ejecución del servicio. **Este servicio no genera garantía posterior sobre el sistema intervenido.** Cancelaciones o reprogramaciones deben ser notificadas con un mínimo de 24 horas. El servicio cubrirá mano de obra y/o materiales básicos hasta el límite de cobertura.

EXCLUSIONES DE DESAZOLVE MENOR O BÁSICO

1. Servicios que requieran maquinaria industrial o equipo especializado distinto a herramienta manual.
2. Intervención en sistemas públicos de alcantarillado o fuera del predio asegurado.
3. Fosas sépticas.
4. Obstrucciones derivadas de colapso estructural o deterioro por antigüedad.
5. Trituradores de alimentos.
6. Daños preexistentes en tuberías.
7. Tuberías colapsadas o fracturadas.
8. Instalaciones fuera de norma.
9. Obstrucciones por raíces.
10. Necesidad de desmontaje de muebles o estructuras.
11. El desazolve no incluye la limpieza de sistemas de alcantarillado públicos.
12. No se realizarán servicios en condiciones climáticas extremas que pongan en riesgo la seguridad del personal o la efectividad del trabajo.
13. El cliente debe notificar cualquier problema preexistente en el sistema de drenaje antes de realizar el servicio.
14. Cualquier daño resultante de problemas preexistentes o uso inadecuado del sistema de drenaje no será responsabilidad del proveedor del servicio.

b) Fabricación de desagüe o registro interno

El Prestador de Servicios gestionará la fabricación de registro o desagüe interno siempre que exista espacio físico, condiciones estructurales adecuadas dentro del inmueble y no se requiera intervención en vía pública. El servicio se limitará a adecuaciones internas no estructurales. Solo se tendrá garantía de 90 días sobre la mano de obra.

EXCLUSIONES DE FABRICACIÓN DE DESAGÜE O REGISTRO INTERNO

1. Trabajos sujetos a autorización municipal o en vía pública.
2. Modificaciones estructurales del inmueble.
No incluye los siguientes criterios, en caso de solicitarlos, tendrá un costo adicional.
3. Estudios de suelo.

- 4. Cálculos estructurales.**
- 5. Permisos.**
- 6. Acabados (loseta, pintura, etc.).**

- Cerrajería

a) Apertura de candados

En caso de bloqueo o pérdida de llave, se gestionará el envío de cerrajero para realizar la apertura del candado previa acreditación de la posesión legítima del bien. Cuando técnicamente sea necesario podrá efectuarse la ruptura del dispositivo, previa aceptación de usuario. Se validará con INE vigente, contrato de arrendamiento. En caso de no acreditarse, el servicio no será proporcionado.

EXCLUSIONES DE APERTURA DE CANDADOS

- 1. Reposición del candado.**
- 2. Daños derivados de la ruptura del dispositivo.**
- 3. El cliente debe aceptar la posibilidad de daño al candado antes de proceder con el servicio de apertura.**

b) Reparación o cambio de cerraduras interiores

Se gestionará la reparación o sustitución de cerraduras convencionales ubicadas dentro del predio asegurado, que pongan en riesgo la seguridad del usuario, tal como puerta principal, portón y/o closet, siempre que se encuentren activas en el mercado y exista disponibilidad de refacciones. En caso de daño en el cilindro se procederá al cambio del mismo o de la cerradura completa.

Mano de obra y/o material básico quedará cubierto hasta el tope de cobertura, en caso de exceder el excedente, estará a cargo del usuario.

En caso de sustitución de cerraduras será de tipo básica o estándar, si el usuario solicita alguna cerradura similar o de la misma marca se validará si el costo está dentro de cobertura, de lo contrario se ofrecerá presupuesto.

En zonas conurbadas el servicio podrá ejecutarse como emergencia, de lo contrario se programará la atención.

Proveedor no tendrá resguardo de llaves, ni se hará responsable de un mal uso del duplicado de llaves. Garantía de hasta 90 días aplicará sobre la mano de obra, si el usuario proporciona el material, no se hará responsable del funcionamiento.

En caso de deterioro por uso se tendría que realizar el cambio.

EXCLUSIONES DE REPARACIÓN O CAMBIO DE CERRADURAS INTERIORES

- 1. Cerraduras eléctricas, electrónicas o de alta seguridad.**
- 2. Daños estructurales en puertas o marcos.**
- 3. Instalaciones de carpintería o herrería.**
- 4. Acabados.**

c) Apertura de cerraduras de puertas interiores de la Vivienda

En caso de extravío u olvido de llaves que impida el acceso a puertas interiores, el Prestador de Servicios gestionará la apertura de cerraduras convencionales instaladas dentro del predio asegurado, procurando evitar daño cuando técnicamente sea posible. Si la falta de apertura deriva de una falla del mecanismo, se evaluará previamente la viabilidad del servicio.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

EXCLUSIONES DE APERTURA DE CERRADURAS DE PUERTAS INTERIORES DE LA VIVIENDA

- 1. Cerraduras eléctricas, electrónicas o de alta seguridad.**
- 2. Daño estructural en la puerta que impida la apertura.**
- 3. Puertas blindadas o de seguridad.**
- 4. Sistemas automatizados.**
- 5. Daños por intento previo de apertura.**
- 6. Puertas bloqueadas por deformación estructural.**

• Electricidad

a) Instalaciones eléctricas para alimentación de equipos

El Prestador de Servicios gestionará la instalación eléctrica necesaria desde el centro de carga interno del inmueble para alimentar equipos domésticos, incluyendo sistemas de climatización tipo mini split, siempre que la infraestructura eléctrica del inmueble sea compatible con el voltaje requerido y el Beneficiario proporcione el equipo y manual de instalación. El servicio incluye revisión preliminar de capacidad eléctrica y condiciones de seguridad.

La evaluación del técnico no constituye dictamen eléctrico ni garantiza el desempeño futuro de la instalación. La mano de obra y materiales básicos tales como: cable, pastillas, centro de carga, canalización, quedará cubierto hasta el tope de cobertura, en caso de exceder el excedente, estará a cargo del usuario.

Garantía de hasta 90 días aplicará sobre la mano de obra, si el usuario proporciona el material no se hará responsable del funcionamiento.

No aplica garantía por temas de corto circuito debido a que si se daña la instalación por este motivo, no sería adjudicable a la mano de obra de proveedor.

EXCLUSIONES DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS PARA ALIMENTACIÓN DE EQUIPOS

- 1. Instalaciones desde el medidor o acometida externa.**
- 2. Incremento de carga contratada ante Comisión Federal de Electricidad (CFE) o la autoridad competente.**
- 3. Modificaciones estructurales mayores.**
- 4. Daños al equipo por incompatibilidad eléctrica.**
- 5. Equipos defectuosos de fábrica.**
- 6. Instalaciones previas fuera de norma.**
- 7. No aplica detección de corto.**

b) Instalaciones eléctricas para poner contactos de luz o lámparas

El Prestador de Servicios gestionará la instalación de contactos de luz o lámparas dentro del domicilio asegurado, siempre que la instalación eléctrica existente sea compatible con el accesorio a colocar. El Beneficiario deberá proporcionar el accesorio correspondiente, el cual deberá contar con instructivo de instalación, y garantizar que el área se encuentre accesible y lista únicamente para el montaje.

Garantía de hasta 90 días aplicará sobre la mano de obra, si el usuario proporciona el material, no se hará responsable del funcionamiento.

No aplica garantía por temas de corto circuito debido a que si se daña la instalación por este motivo, no sería adjudicable a la mano de obra de proveedor.

EXCLUSIONES DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS PARA PONER CONTACTOS DE LUZ O LÁMPARAS

- 1. Instalaciones nuevas que impliquen canalización o cableado adicional oculto.**
- 2. Adecuaciones estructurales.**
- 3. Accesorios sin instructivo o incompatibles con la instalación existente.**

c) Atención por corto total de electricidad

En caso de ausencia total o parcial de energía atribuible a fallas internas en centro de carga, fusibles o pastillas, se gestionará la revisión y sustitución de componentes internos.

La solución puede ser temporal y sujeta a diagnóstico especializado posterior, derivado a que un corto puede ser causado por: falla en cableado oculto, humedad, aparatos electrodomésticos.

Garantía de hasta 60 días aplicará sobre la mano de obra, si el usuario proporciona el material no se hará responsable del funcionamiento.

No aplica garantía por temas de nuevo corto, variación de voltaje.

EXCLUSIONES DE ATENCIÓN POR CORTO TOTAL DE ELECTRICIDAD

- 1. Reparaciones en medidor.**
- 2. Manipulación de sellos o dispositivos de seguridad de la autoridad.**
- 3. Sustitución integral del cableado sin diagnóstico técnico previo.**
- 4. Búsqueda del corto.**
- 5. Acabados, ranuras, adecuaciones.**
- 6. Instalaciones preexistentes defectuosas.**
- 7. Instalaciones trifásicas.**
- 8. Plantas eléctricas.**
- 9. UPS o sistemas regulados.**
- 10. Equipos de alto consumo (hornos, elevadores, etc.).**
- 11. Daños por variaciones de voltaje externas.**
- 12. Daños por fenómenos naturales.**
- 13. Trabajos que requieran dictamen de unidad verificadora.**

El servicio no se responsabiliza por:

- Incendios derivados de instalaciones preexistentes**
- Sobrecargas no detectables en revisión básica**

- Albañilería

a) Recubrimientos finales

Se gestionará la colocación o aplicación de recubrimientos finales en pisos, muros o techos como son losetas, azulejos, mosaicos, mármol, tapiz, pintura y materiales en superficies previamente preparadas, hasta un máximo de tres metros cuadrados y altura máxima de 2.5 metros (igualando papel tapiz), siempre que el Beneficiario proporcione materiales. Se aplica en el interior o exterior de la Vivienda.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Superficies preparadas se entiende por:

- Nivelada
- Seca
- Limpia
- Sin humedad
- Sin desprendimientos

El acabado será funcional y no necesariamente estético o decorativo, así como no responsabilidad del técnico por desperdicio normal y cortes sujetos a condiciones del área. No se garantiza uniformidad estética con el resto del área, por las diversas tonalidades y materiales.

Los trabajos exteriores estarán sujetos a condiciones climáticas.

El trabajo se llevará a cabo en las áreas libres.

El usuario deberá proteger áreas, muebles o materiales para evitar: manchas, daños, salpicaduras. No garantía en exteriores por factores ambientales, garantía sobre mano de obra de 60 días.

EXCLUSIONES DE RECUBRIMIENTOS FINALES

- 1. Trabajos estructurales.**
- 2. Compra de materiales.**
- 3. Nivelación o preparación compleja de superficies.**
- 4. No incluye remodelaciones.**
- 5. No incluye trabajos continuos o ampliaciones.**
- 6. Humedad activa o filtraciones.**
- 7. Superficies irregulares o desniveladas.**
- 8. Retiro de recubrimientos previos.**
- 9. Impermeabilización.**
- 10. Trabajos eléctricos o hidráulicos relacionados.**
- 11. Uso de andamios o equipo especializado.**
- 12. Mármol o materiales de alto costo (si no quieres riesgo).**

El costo que exceda el otorgado por la Institución, será pagado por el Beneficiario, al especialista de acuerdo con un presupuesto que le presentará, para su autorización. El Beneficiario deberá estar presente al momento de cualquier reparación.

IV. Asistencia Mejorando tu casa

La Institución coordinará servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, como por ejemplo: electricistas, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, básicamente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar.

a) Instalación de chapas electrónicas

El Prestador de Servicios gestionará la instalación física de chapas electrónicas o inteligentes siempre que sean compatibles con la puerta existente, la misma se encuentre en buen estado estructural y exista punto de alimentación eléctrica disponible cuando el dispositivo lo requiera. El servicio se limita a la colocación

mecánica conforme a las especificaciones del fabricante, debiendo el Beneficiario proporcionar el equipo, accesorios y manual correspondiente. **No se realizarán adecuaciones estructurales ni eléctricas adicionales a las existentes en el inmueble.**

La compatibilidad será validada en sitio y, en caso de no cumplir condiciones, el servicio se considerará improcedente ya que se tendrá que realizar validación de: puertas muy delgadas / gruesas, materiales (metal, madera, aluminio), perforaciones incompatibles.

Para la instalación el Usuario deberá brindar autorización previa para perforación, señalada por el técnico.

Garantía de hasta 60 días sobre la instalación.

EXCLUSIONES DE INSTALACIÓN DE CHAPAS ELECTRÓNICAS

- 1. Programación, configuración o vinculación electrónica del dispositivo.**
- 2. Modificaciones estructurales en puerta, marco o bastidor.**
- 3. Instalación de cableado, fuentes de energía adicionales o adecuaciones eléctricas no existentes.**
- 4. El servicio no incluye puesta en operación, configuración, sincronización con dispositivos móviles ni pruebas funcionales del sistema electrónico.**
- 5. Tipo de alimentación no incluido.**
- 6. Puertas de alta seguridad.**
- 7. Puertas blindadas o especiales.**
- 8. No responsabilidad por uso indebido posterior.**
- 9. Ajustes de carpintería o herrería.**

b) Modificaciones estéticas no estructurales en mobiliario empotrado.

El Prestador de Servicios gestionará trabajos de modificación estética no estructural en mobiliario empotrado dentro de la Vivienda, siempre que dichos trabajos no impliquen alteraciones en la estructura del inmueble ni desmontaje integral del mobiliario. La viabilidad del servicio estará sujeta a evaluación técnica previa en el domicilio, considerando el tipo de material, antigüedad, condición del mueble, si se trata de elementos prefabricados y la existencia de instalaciones de gas, agua o electricidad asociadas.

El servicio se limitará a ajustes menores que permitan mejorar la integración estética de electrodomésticos, sin comprometer la funcionalidad ni la seguridad de las instalaciones existentes.

El servicio se limita a ajustes menores de carácter superficial que no impliquen rediseño, ampliación o modificación funcional del mobiliario.

El usuario deberá brindar autorización previa para realizar cualquier modificación.

Garantía de hasta 60 días sobre la mano de obra.

No se garantiza la detección de instalaciones ocultas no visibles.

No se garantiza uniformidad estética, pueden existir diferencias de tono, textura o acabado.

No se garantiza por deterioro previo o fragilidad del material.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

EXCLUSIONES DE MODIFICACIONES ESTÉTICAS NO ESTRUCTURALES EN MOBILIARIO EMPOTRADO

1. **Modificaciones estructurales del inmueble o del mobiliario.**
2. **Trabajos que impliquen alteración o reubicación de instalaciones de gas, agua o electricidad.**
3. **Mobiliario en mal estado estructural o fabricado con materiales que no permitan intervención técnica segura.**
4. **Sustitución total del mobiliario.**
5. **Trabajos de carpintería fina o diseño.**
6. **Ajustes en muebles de alto valor (cocinas integrales premium).**
7. **Uso de lacas, barnices o acabados especializados.**
8. **Trabajos que requieran desmontaje completo.**
9. **Ajustes que comprometan estabilidad del mueble y seguridad del usuario.**

c) Reparación de ventanas y persianas

El Prestador de Servicios gestionará la reparación básica de ventanas o persianas convencionales instaladas en la Vivienda, siempre que se encuentren estructuralmente íntegras y exista disponibilidad comercial de refacciones compatibles. El servicio se limita a ajustes funcionales menores o sustitución de mecanismos convencionales.

El servicio se limita a ajustes funcionales básicos y no incluye restauración total ni mejora estética. La reparación será sujeta a diagnóstico en sitio y validar pueda ser reparable.

El servicio busca restablecer funcionalidad básica, sin garantizar desempeño óptimo o uniforme.

Garantía de hasta 60 días sobre la instalación.

EXCLUSIONES DE REPARACIÓN DE VENTANAS Y PERSIANAS

1. **Reparación o sustitución de marcos estructurales.**
2. **Daño estructural del vano o del muro contiguo.**
3. **Refacciones discontinuadas o fuera de mercado.**
4. **Sistemas automatizados.**
5. **Persianas motorizadas.**
6. **Cancelería especializada.**
7. **No incluye limpieza profunda o mantenimiento preventivo.**
8. **Vidrios rotos o estrellados.**
9. **Sellos térmicos o acústicos.**
10. **Persianas de madera o materiales delicados.**
11. **Sistemas automatizados o inteligentes.**
12. **Daños por humedad o corrosión.**
13. **Reparaciones que requieran desmontaje total.**
14. **Trabajos en exteriores en condiciones climáticas adversas.**
15. **Persianas chinas y/o fuera del mercado.**

d) Reparaciones en puertas y ventanas (soldadura o empotre)

El Prestador de Servicios gestionará reparaciones en puertas y ventanas, incluyendo trabajos de soldadura o empotre, siempre que los elementos se encuentren en condiciones adecuadas para su intervención y que los materiales permitan su reparación. **No procederá el servicio cuando se trate de estructuras prefabricadas o materiales que técnicamente no admitan reparación.**

El servicio se limita a reparaciones estéticas y funcionales menores, tales como soldadura de bisagras o fijación de componentes, sin desmontaje total de la estructura. En trabajos de soldadura interior, el Beneficiario deberá proporcionar las piezas necesarias para su colocación.

El servicio no incluye corrección de deformaciones, alineación estructural ni restitución total de la funcionalidad original.

No se garantiza nivel de seguridad estructural ya que reparación no sustituye refuerzo estructural. Garantía solo por mano de obra por 60 días.

EXCLUSIONES DE REPARACIONES EN PUERTAS Y VENTANAS (SOLDADURA O EMPOTRE)

- 1. Desmontaje integral de la estructura.**
- 2. Daño estructural en puerta, ventana o marco.**
- 3. Reparaciones en materiales prefabricados no aptos para intervención.**
- 4. Se excluye la no detección de instalaciones ocultas.**
- 5. Reparación de puertas blindadas o de seguridad.**
- 6. Trabajos que requieran desmontaje total.**
- 7. Refuerzo estructural.**
- 8. Pintura o acabado posterior.**
- 9. Daños por corrosión avanzada.**
- 10. Trabajos en condiciones de riesgo (humedad, gas, etc.).**

e) Instalación de filtros para toma de agua

El Prestador de Servicios gestionará la instalación de filtros domésticos en puntos de agua internos del inmueble, siempre que el área esté preparada para su montaje, exista conexión hidráulica funcional y el Beneficiario proporcione el equipo y manual de instalación. El servicio se limita a la colocación conforme a especificaciones del fabricante.

Condiciones generales

Cortar el suministro de agua desde la válvula principal para evitar fugas durante la instalación. Si el filtro se instala en la tubería principal, seleccionar un lugar accesible para el mantenimiento.

Cortar la tubería de entrada de agua en el lugar seleccionado para la instalación.

EXCLUSIONES DE INSTALACIÓN DE FILTROS PARA TOMA DE AGUA

- 1. Intervención, modificación o sustitución de la red hidráulica externa al inmueble.**
- 2. Adecuaciones estructurales o perforaciones mayores.**
- 3. Trabajos de albañilería, carpintería.**
- 4. Condiciones del inmueble.**

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

- **Servicios cuando el punto de instalación no cuente con:**
 - **Conexión hidráulica funcional**
 - **Presión adecuada**
 - **Llave de paso accesible**
 - **Corrección de fugas, corrosión, sarro u otras fallas preexistentes en la instalación hidráulica**
- 5. Compatibilidad y estado del equipo.**
- **Instalación de equipos incompatibles con la red hidráulica existente**
 - **Equipos incompletos, dañados, usados o sin manual de instalación**
 - **Adaptaciones no contempladas por el fabricante**
- 6. Tipos de filtros no contemplados.**
- **Instalación de sistemas especializados o de alta complejidad, tales como:**
 - **Ósmosis inversa**
 - **Sistemas con bomba eléctrica**
 - **Filtros centralizados o de toda la casa**
 - **Equipos que requieran conexión eléctrica o configuraciones adicionales**
- 7. Riesgos y condiciones de seguridad.**
- **Instalaciones en zonas de difícil acceso, riesgo o que comprometan la seguridad del técnico**
 - **Espacios reducidos que impidan una ejecución segura del servicio**
- 8. Daños y responsabilidades.**
- **Daños derivados de:**
 - **Defectos del equipo proporcionado por el Beneficiario**
 - **Condiciones preexistentes del inmueble**
 - **Uso inadecuado posterior a la instalación**
 - **Daños indirectos o consecuenciales (muebles, acabados, etc.)**

f) Herrería para protección de calentadores, ventanas y puertas

El Prestador de Servicios gestionará la instalación o colocación de estructuras de herrería destinadas a la protección de calentadores, ventanas o puertas, siempre que exista viabilidad técnica y condiciones adecuadas para su fijación. Previamente se evaluará la ubicación del elemento a proteger, considerando exposición a la intemperie, accesibilidad para mantenimiento y posibles riesgos físicos.

El diseño deberá permitir ventilación adecuada, especialmente en el caso de calentadores de gas que requieran circulación de aire. El área de trabajo deberá encontrarse limpia, despejada y con espacio suficiente para realizar la instalación de forma segura.

Garantía de hasta 60 días sobre la instalación.

Evaluar la ubicación del calentador, considerando factores como exposición a elementos exteriores, accesibilidad para mantenimiento, y posibles riesgos de daño físico.

Limpiar y preparar el área alrededor del calentador, asegurándose de que haya suficiente espacio para trabajar y montar la estructura.

EXCLUSIONES DE HERRERÍA PARA PROTECCIÓN DE CALENTADORES, VENTANAS Y PUERTAS

- 1. Modificaciones estructurales del inmueble.**
- 2. Intervención en instalaciones de gas o eléctricas.**
- 3. Construcción de bases o refuerzos estructurales adicionales.**
- 4. Responsabilidad por diseños solicitados por el Beneficiario que comprometan la ventilación o seguridad del equipo.**
- 5. Oxidación o desgaste natural.**
- 6. Daños por clima.**
- 7. Defectos del material.**
- 8. Uso indebido o sobrecarga.**
- 9. Acabado fino.**
- 10. Daños estéticos derivados de perforaciones o fijaciones necesarias para la instalación.**
- 11. Daños ocasionados por condiciones preexistentes del inmueble.**
- 12. Daños indirectos o consecuenciales.**

g) Instalación de luces para terrazas

El Prestador de Servicios gestionará la instalación de luces en terrazas, siempre que el área destinada a la colocación se encuentre lista únicamente para montaje, exista accesibilidad segura y se cuente con las bases necesarias para su fijación. Asimismo, deberá existir instalación eléctrica funcional para su alimentación y el Beneficiario deberá proporcionar el manual correspondiente.

Se entenderá como área lista aquella que cuente con puntos de fijación definidos, superficie firme y nivelada, sin necesidad de perforaciones adicionales, refuerzos estructurales o adecuaciones.

El Prestador de Servicios realizará únicamente una verificación visual del punto de conexión eléctrica, sin responsabilidad sobre la capacidad de carga, estado interno de la instalación o cumplimiento normativo. Cualquier falla derivada de la instalación eléctrica existente será responsabilidad del Beneficiario.

El Prestador de Servicios no será responsable por daños a impermeabilización, filtraciones o afectaciones estructurales derivadas de perforaciones, fijaciones o condiciones propias de la superficie.

El servicio se realizará únicamente en condiciones seguras. No se ejecutarán trabajos en alturas mayores a 3 metros sin las condiciones adecuadas de seguridad, ni en superficies inestables, mojadas o de difícil acceso.

El Prestador de Servicios no será responsable por defectos, incompatibilidades o fallas en las luces, accesorios o materiales proporcionados por el Beneficiario.

Se otorgará una garantía de 30 días naturales sobre la correcta instalación de los elementos colocados, cubriendo únicamente fallas derivadas de la mano de obra.

EXCLUSIONES DE INSTALACIÓN DE LUCES PARA TERRAZAS

- 1. Instalación eléctrica nueva o extensión de cableado.**
- 2. Adecuaciones estructurales o canalizaciones adicionales.**

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

La garantía no cubre daños por factores externos, condiciones climáticas, fallas eléctricas, uso indebido, ni defectos propios de los materiales proporcionados por el Beneficiario.

Instalación de sistemas eléctricos inteligentes, temporizadores o automatización.

Daños preexistentes en la superficie o estructura.

h) Instalación de lámparas, ventiladores y luminarias en general

El Prestador de Servicios gestionará la instalación de lámparas, ventiladores o luminarias de colocación simple dentro del domicilio asegurado, siempre que el Beneficiario proporcione los materiales, accesorios y manual de instalación correspondientes. El área deberá encontrarse lista únicamente para montaje, contar con accesibilidad adecuada, bases de fijación existentes e instalación eléctrica funcional para su alimentación.

Se entenderá como colocación simple aquella instalación que no requiera modificaciones eléctricas, refuerzos estructurales, adaptaciones de conexiones, ni adecuaciones adicionales a las condiciones existentes.

El Prestador de Servicios no será responsable por la resistencia, capacidad de carga o condiciones de la base, techo o punto de fijación donde se instalen los equipos, siendo responsabilidad del Beneficiario garantizar que estos soporten el peso y operación del dispositivo.

El Prestador de Servicios no será responsable por incompatibilidades eléctricas, diferencias de voltaje, conexiones no estandarizadas o falta de correspondencia entre el equipo y la instalación existente.

El servicio se realizará únicamente en condiciones seguras. No se llevarán a cabo instalaciones en alturas mayores a 3 metros, en escaleras inestables o en condiciones que representen riesgo para el técnico.

El Prestador de Servicios no será responsable por daños estéticos menores derivados de la instalación, tales como perforaciones, marcas o variaciones en acabados.

Se otorgará una garantía de 30 días naturales sobre la correcta instalación de los equipos, cubriendo únicamente fallas atribuibles a la mano de obra.

EXCLUSIONES DE INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, VENTILADORES Y LUMINARIAS EN GENERAL

- 1. Instalación eléctrica nueva o modificación de la red existente.**
- 2. Canalizaciones adicionales o refuerzos estructurales.**
- 3. Suministro de materiales o accesorios.**
- 4. Instalación de equipos que excedan la capacidad de carga de la estructura existente.**
- 5. Instalación de sistemas inteligentes, control remoto, domótica o configuraciones electrónicas.**
- 6. Trabajos en alturas o condiciones de riesgo.**
- 7. Corrección de fallas preexistentes en la instalación eléctrica.**

i) Mantenimiento preventivo de calentadores, estufas y hornos

El Prestador de Servicios gestionará mantenimiento preventivo consistente en limpieza interna y revisión general de funcionamiento siempre que el equipo se encuentre operando correctamente, esté debidamente instalado y fuera del periodo de garantía del fabricante. El servicio **no incluye sustitución de piezas** salvo ajustes menores necesarios para su operación inmediata.

Aplica únicamente para estufas y calentadores que ya no cuente con garantía de la marca.

Tanto el calentador como la estufa deben encontrarse debidamente instalados conforme al manual tanto alimentación para agua y gas, así como la presión de los mismos.

El mantenimiento preventivo se limita a limpieza interna y revisión básica de funcionamiento, sin incluir reparación de fallas, corrección de averías ni rehabilitación de equipos.

El Prestador de Servicios no será responsable por deficiencias en la instalación original, conexiones, ventilación, presión de gas o condiciones externas que afecten el funcionamiento del equipo.

El Beneficiario reconoce que, derivado del uso, antigüedad o condiciones del equipo, pueden presentarse fallas posteriores al mantenimiento sin que ello implique responsabilidad para el Prestador.

El servicio no garantiza la mejora en el rendimiento, eficiencia o capacidad del equipo, especialmente en unidades con desgaste o antigüedad.

Se otorgará una garantía de 60 días naturales sobre la correcta ejecución del mantenimiento preventivo, aplicable únicamente a la mano de obra realizada.

EXCLUSIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE CALENTADORES, ESTUFAS Y HORNOS

- 1. Equipos con daño estructural o avería mayor.**
- 2. Equipos intervenidos provisionalmente o modificados sin autorización del fabricante.**
- 3. Sustitución de piezas por desgaste natural o fin de vida útil.**
- 4. No aplica para equipos con plaga o daños estructurales.**
- 5. No hay garantía para piezas que presenten daño por falla eléctrica.**
- 6. Corrección de fugas de gas o intervención en la red de suministro.**
- 7. Equipos con antigüedad avanzada o en condiciones críticas de funcionamiento.**
- 8. Limpieza profunda con desarme total del equipo.**
- 9. Ajustes que impliquen modificación de calibraciones de fábrica.**

j) Limpieza preventiva de tuberías

El Prestador de Servicios gestionará limpieza preventiva de tuberías internas para reducir las emisiones de gases de combustión y su mejor funcionamiento, en su caso, reparación de fugas, cambio de válvulas, sensores, termostatos; siempre que el sistema se encuentre funcional y no exista obstrucción total o colapso estructural. El servicio tendrá carácter exclusivamente preventivo. **No hay garantía.**

El servicio se limita a la limpieza preventiva de tramos accesibles de tuberías asociadas a equipos domésticos, sin incluir sistemas completos, redes generales ni componentes internos de equipos.

El servicio tiene carácter preventivo y no garantiza la eliminación de fallas, mejora en el rendimiento ni solución definitiva de problemas existentes. Cualquier reparación, sustitución de componentes o intervención correctiva estará sujeta a diagnóstico previo, cotización y autorización expresa del Usuario, considerándose un servicio adicional.

El Prestador no será responsable por daños derivados de fragilidad, corrosión, antigüedad o condiciones preexistentes de las tuberías al momento de la intervención.

EXCLUSIONES DE LIMPIEZA PREVENTIVA DE TUBERÍAS

- 1. Tuberías colapsadas, fracturadas o totalmente obstruidas.**
- 2. Deterioro por corrosión, incrustación severa o antigüedad.**

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

- 3. En caso de detectarse condiciones de riesgo, como fugas, presión inadecuada o acumulación peligrosa de residuos, el servicio podrá suspenderse sin responsabilidad.**
- 4. Limpieza de redes completas o sistemas integrales.**
- 5. Uso de maquinaria especializada (hidrojets, equipos de alta presión, etc.).**
- 6. Desazolve profundo o eliminación de obstrucciones severas.**
- 7. Reparación estructural de tuberías.**
- 8. Intervención en sistemas de gas o combustión.**
- 9. Atención de emergencias o contingencias derivadas del estado del sistema.**

k) Resanes sencillos

El Prestador de Servicios gestionará resane de perforaciones menores por retiro de cuadros, repisas, soportes, accesorios y entre otros; en muros interiores mediante aplicación de yeso o cemento, limitado a trabajos estéticos sin acabado decorativo final.

Se entenderá como resane sencillo la reparación de perforaciones o daños menores de hasta 5 cm de diámetro, que no comprometan la estructura del muro ni requieran refuerzos adicionales.

El servicio tiene carácter estético básico, por lo que pueden presentarse diferencias de textura, color o acabado respecto al resto del muro. El servicio no incluye pintura, igualación de color, aplicación de recubrimientos ni acabados finos.

El Prestador de Servicios no será responsable por fallas en el resane derivadas de humedad, filtraciones o condiciones preexistentes del muro.

EXCLUSIONES DE RESANES SENCILLOS

- 1. Materiales especiales o acabados artísticos.**
- 2. Daño estructural del muro.**
- 3. Igualación de color o textura con el resto del muro.**
- 4. Resanes mayores a las dimensiones establecidas.**
- 5. Daños por humedad, filtraciones o moho.**
- 6. Resane en superficies especiales (madera, vidrio, metal, azulejo, etc.).**
- 7. Trabajos en alturas o zonas de difícil acceso.**

l) Servicios que requieran uso de escalera

El Prestador de Servicios gestionará servicios que requieran el uso de escalera, siempre que puedan realizarse con equipo estándar de entre 2 y 3 metros de altura y que el domicilio cuente con condiciones adecuadas para su colocación segura, incluyendo descansos, marquesinas o superficies firmes que permitan su apoyo estable.

Cuando para la ejecución del servicio se requiera el uso de escaleras de mayor longitud o equipo especial, y no se cuente con acceso adecuado, los costos adicionales derivados de la renta de dicho equipo serán a cargo del Beneficiario.

En todos los casos, el servicio estará condicionado a que el área de trabajo cumpla con condiciones mínimas de seguridad para el personal técnico.

Se entenderá como condiciones adecuadas aquellas en las que exista una superficie firme, nivelada, libre de obstáculos, con espacio suficiente para la correcta apertura y estabilidad de la escalera, así como iluminación y ventilación adecuadas.

El Prestador podrá abstenerse de ejecutar el servicio si detecta condiciones como superficies resbalosas, inclinadas, inestables o con riesgo de colapso.

El Prestador de Servicios no será responsable por daños menores derivados del apoyo o manipulación de la escalera, tales como marcas, rayones o presión sobre superficies.

El uso de equipo especializado (andamios, plataformas, extensiones, líneas de vida) no está incluido y será sujeto a evaluación, disponibilidad y costo adicional.

Se otorgará una garantía de 60 días naturales únicamente sobre la correcta ejecución del servicio realizado en altura, limitada a la mano de obra.

EXCLUSIONES DE SERVICIOS QUE REQUIERAN USO DE ESCALERA

- 1. Trabajos que requieran andamios o equipos especiales no estándar, salvo aceptación expresa y costo adicional a cargo del Beneficiario.**
- 2. Áreas que no cumplan con condiciones de seguridad para la ejecución del servicio.**

m) Fugas internas (Plomería)

El Prestador de Servicios gestionará la atención de fugas internas en instalaciones hidráulicas del domicilio asegurado, siempre que exista evidencia visible de la fuga, tales como goteo, mancha de agua, escurrimiento o humedad. No se realizarán servicios cuando no exista manifestación física comprobable de fuga.

En caso de que la fuga no sea visible en su punto de origen, podrá requerirse una detección, entendiéndose que la zona donde se observe la humedad o escurrimiento podría no corresponder al punto exacto de la avería. La localización podrá implicar la apertura de muros, pisos o elementos estructurales que cubran la instalación, aun cuando posteriormente se determine que el origen se encuentra en otro punto.

EXCLUSIONES DE FUGAS INTERNAS (PLOMERÍA)

- 1. Detección especializada con equipo electrónico no convencional, salvo aceptación expresa.**
- 2. Reparación de daños estructurales mayores derivados de la apertura.**
- 3. Fugas en instalaciones externas al predio asegurado.**

n) Mantenimiento preventivo de boiler

El Prestador de Servicios gestionará mantenimiento preventivo de boiler, siempre que el equipo se encuentre en funcionamiento y en condiciones adecuadas. El servicio se limita a limpieza interna y revisión general, sin incluir reparaciones mayores ni sustitución de piezas.

Deberá contarse con espacio y accesibilidad segura para su ejecución. **No se recomienda la intervención en calentadores eléctricos cuando pueda afectar garantías vigentes.**

Debe encontrarse en funcionamiento de manera correcta y en buenas condiciones internas.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

EXCLUSIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BOILER

1. Reparaciones correctivas o cambio de componentes.
2. Equipos fuera de funcionamiento o con daño estructural.
3. Afectaciones a garantías del fabricante.

No aplica cuando el boiler aún cuente con garantía de marca.

ñ) Mantenimiento de chapas

El Prestador de Servicios gestionará mantenimiento preventivo de cerraduras convencionales que se encuentren en funcionamiento, consistente en revisión general y aplicación de lubricante para asegurar su correcta operación. **El servicio no incluye desarmado ni extracción del mecanismo.**

EXCLUSIONES DE MANTENIMIENTO DE CHAPAS

1. Cerraduras de seguridad, eléctricas o electrónicas.
2. Reparación interna o sustitución de componentes.
3. Garantía posterior al servicio.

No aplica garantía debido a que no se realiza algún desarmado y/o extracción de cerradura.

o) Reparación de chapas

El Prestador de Servicios gestionará la reparación de cerraduras convencionales activas en el mercado, siempre que exista disponibilidad de piezas compatibles. En caso de deterioro por uso, podrá requerirse la sustitución del mecanismo completo o del cilindro, según corresponda, siendo esta la recomendación técnica.

EXCLUSIONES DE REPARACIÓN DE CHAPAS

1. Cerraduras eléctricas, electrónicas o de alta seguridad.
2. Reparaciones cuando no existan refacciones disponibles en el mercado.
3. Intervenciones estructurales en puertas o marcos.
4. No aplica en piezas fuera del mercado.

p) Mantenimiento preventivo de panel solar

El Prestador de Servicios gestionará mantenimiento preventivo de panel solar, siempre que el equipo se encuentre en correcto funcionamiento. El servicio se limitará a la limpieza de sus componentes para asegurar su adecuada operación.

Se debe contar con condiciones despejadas y seguras para que el técnico realice el trabajo.

Para su ejecución deberá existir una superficie segura y plana que permita trabajar, considerando que instalaciones en techos con bajadas de agua o inclinaciones pronunciadas podrán impedir la prestación del servicio.

EXCLUSIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE PANEL SOLAR

1. Reparaciones correctivas o sustitución de piezas.
2. Equipos fuera de funcionamiento.
3. Instalaciones que no permitan condiciones seguras de trabajo.
4. No aplica en piezas fuera del mercado.

q) Mantenimiento preventivo de calentador solar

El Prestador de Servicios gestionará mantenimiento preventivo de calentador solar, siempre que el equipo se encuentre en correcto funcionamiento. El servicio consistirá exclusivamente en limpieza de piezas para asegurar su adecuada operación.

Deberá existir una superficie segura y plana para su intervención. En el caso del termotanque, éste deberá encontrarse en la inclinación correcta que permita el retiro de los tubos sin riesgo.

EXCLUSIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE CALENTADOR SOLAR

1. Reparaciones correctivas o sustitución de componentes.
2. Equipos fuera de funcionamiento.
3. Instalaciones que no permitan condiciones seguras de trabajo.

r) Acabado de pisos (loseta)

El Prestador de Servicios gestionará la colocación de loseta o azulejo en un área máxima de 3 m², siempre que la superficie se encuentre preparada únicamente para su instalación. El Beneficiario deberá proporcionar la loseta y el material adhesivo correspondiente.

El servicio no incluye limpieza ni compra de materiales, no aplica en casos de complejidad técnica ni con materiales fuera de lo convencional, y el costo podrá variar en zonas fronterizas, de baja infraestructura o con difícil accesibilidad.

EXCLUSIONES DE ACABADO DE PISOS (LOSETA)

1. Preparación o nivelación de superficie.
2. Compra de materiales.
3. Trabajos que excedan el área máxima establecida.
4. Área despejada para que el técnico realice el servicio.

s) Retiro de piso para posterior recubrimiento

El Prestador de Servicios gestionará el retiro de azulejo o loseta en un área máxima de 3 m², siempre que la zona se encuentre libre y limpia para su ejecución. El Beneficiario deberá contar con todos los materiales necesarios para el recubrimiento posterior.

No aplicará en casos de complejidad técnica ni con materiales fuera de lo convencional, y el costo podrá variar en zonas fronterizas o con difícil acceso. El retiro y disposición de escombros será responsabilidad del Beneficiario.

EXCLUSIONES DE RETIRO DE PISO PARA POSTERIOR RECUBRIMIENTO

1. Retiro y disposición de escombros.
2. Trabajos que excedan el área máxima establecida.
3. Intervenciones estructurales.

t) Duplicado de llaves

El Prestador de Servicios **no gestionará el servicio de duplicado de llaves en el domicilio asegurado,** debido a que dicho proceso requiere traslado de la llave a un taller especializado y su posterior entrega, lo cual no resulta operativo bajo el esquema de asistencia domiciliaria.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

Como alternativa técnica, se sugiere el cambio de cilindro con juego de llaves nuevo, el cual podrá gestionarse conforme a las condiciones aplicables a reparación o sustitución de cerraduras convencionales.

EXCLUSIONES DE DUPLICADO DE LLAVES

- 1. Servicio de duplicado de llaves en sitio.**
- 2. Traslado a taller para reproducción de llaves.**
- 3. Costo por llaves adicionales.**

u) Instalación de láminas de techo

El Prestador de Servicios gestionará la colocación de láminas de techo siempre que exista estructura base previamente instalada y condiciones seguras de acceso. El servicio se limita a la fijación y ajuste de las láminas proporcionadas por el Beneficiario.

La altura máxima debe ser de 3 metros, si se requiere el servicio a una altura superior, el costo por la renta de escaleras o andamios adicionales correrá por cuenta del usuario.

EXCLUSIONES DE INSTALACIÓN DE LÁMINAS DE TECHO

- 1. Renta de andamios especiales o equipo distinto a escalera estándar.**
- 2. Construcción o refuerzo de estructura base.**

v) Limpieza de tinaco

El Prestador de Servicios gestionará limpieza básica interior de tinaco mediante lavado y desinfección simple, siempre que exista acceso seguro y autorización administrativa cuando se trate de condominios.

EXCLUSIONES DE LIMPIEZA DE TINACO

- 1. Reparaciones estructurales del tinaco.**
- 2. Sustitución o mantenimiento de bombas, válvulas o flotadores.**
- 3. Reparación o fabricación de bases para tinaco.**

Se debe contar con área despejada y segura para poder brindar el servicio.

w) Cambios de tableros eléctricos y componentes internos

El Prestador de Servicios gestionará el cambio (quitar y poner) de tableros eléctricos (centro de carga), switches de cuchillas, interruptores, fusibles, cables, contactos y sockets internos del domicilio asegurado, siempre que el Beneficiario proporcione el material necesario. El cambio de cable aplicará cuando exista reporte de corto en la instalación interna. Los cambios de carácter estético se atenderán mediante el servicio correspondiente de mantenimiento general.

EXCLUSIONES DE CAMBIOS DE TABLEROS ELÉCTRICOS Y COMPONENTES INTERNOS

- 1. Instalación eléctrica nueva desde el medidor o acometida externa.**
- 2. Suministro de materiales eléctricos.**
- 3. Reconfiguración integral del sistema eléctrico del inmueble.**
- 4. Siempre y cuando no exista impedimento de las autoridades.**
- 5. Cambio del cableado total del domicilio.**

x) Reparación de puertas o bisagras

El Prestador de Servicios gestionará reparaciones básicas en puertas o ventanas, incluyendo el cambio de bisagras cuando presenten daño, siempre que el elemento se encuentre en buen estado y permita su intervención. La procedencia dependerá del material y de la disponibilidad de refacciones, considerando que en modelos antiguos pueden estar descontinuadas.

EXCLUSIONES REPARACIÓN DE PUERTAS O BISAGRAS

- 1. Reparación de marcos.**
- 2. Daño estructural en puerta o ventana.**
- 3. Elementos deteriorados o “picados” que no permitan intervención.**
- 4. Refacciones descontinuadas o no disponibles en el mercado.**

y) Configuración de control para apertura de puertas eléctricas y mantenimiento

El Servicio de Configuración de control para apertura de puertas eléctricas y mantenimiento operará exclusivamente bajo modalidad de reembolso, debiendo el Beneficiario presentar la factura correspondiente para su procedencia.

z) Fumigación

El Servicio de fumigación operará exclusivamente bajo modalidad de reembolso, debiendo el Beneficiario presentar la factura correspondiente para su procedencia.

aa) Mantenimiento de fuente (únicamente limpieza superficial). El Prestador de Servicios gestionará exclusivamente la limpieza superficial de fuentes decorativas, consistente en el retiro de hojas y residuos visibles y limpieza básica de superficies.

Siempre y cuando se encuentren la zona despejada y segura para brindar el servicio.

EXCLUSIONES DE MANTENIMIENTO DE FUENTE (ÚNICAMENTE LIMPIEZA SUPERFICIAL)

- 1. Cualquier tipo de mantenimiento técnico o mecánico.**
- 2. Limpieza de depósitos o bomba.**
- 3. Reparación o mantenimiento de componentes mecánicos.**
- 4. Revisión o ajuste de niveles de agua.**
- 5. Albercas con fuentes integradas.**
- 6. Reparación de sistemas o deterioro de la misma.**

V. Reembolso

El Beneficiario podrá solicitar el reembolso de los servicios previstos tanto en el apartado CONDICIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA EN EL HOGAR Y MÉDICA como en el presente apartado. Dicho reembolso comprenderá los costos correspondientes a mano de obra y materiales, hasta por el monto máximo establecido. Para tal efecto, el Beneficiario deberá proporcionar y/o poner a disposición de la Institución toda la documentación e información que resulte necesaria para acreditar la efectiva prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Se realizará la validación previa de la documentación presentada a fin de comprobar su autenticidad.

CONDICIONES GENERALES

Seguro de Hogar

VI. EXCLUSIONES

Además de las exclusiones señaladas en el apartado VI. EXCLUSIONES de las CONDICIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA EN EL HOGAR Y MÉDICA, este seguro en ningún caso ampara, ni se refiere a:

- a) No generan reinstalación automática en caso de eventos sucesivos.**
- b) No constituyen reconocimiento de responsabilidad civil por parte de la Institución.**
- c) No aplican cuando el daño derive de falta evidente de mantenimiento.**
- d) No proceden en caso de caso fortuito, fuerza mayor o exclusiones generales de la Póliza.**
- e) No aplica cuando el daño sea a causa de cambios climáticos.**

Endoso Cobertura adicional Riesgos Hidrometeorológicos

En caso de que la presente cobertura sea contratada y aparezca en la Póliza del seguro, quedarán amparados los daños que sufran los bienes asegurados con motivo de la ocurrencia de un siniestro, contemplado en la cobertura de Riesgos Hidrometeorológicos, cuya causa esté excluida en las mismas por alguno de los motivos siguientes:

1. Mojadura o humedades o sus consecuencias debido a filtraciones:

- Bienes muebles, enseres, ropa y otros objetos o bienes de uso
- De aguas subterráneas o freáticas
- Por mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes
- Por falta de mantenimiento

2. El retroceso de agua en alcantarillado, y/o falta o insuficiencia de drenaje, en los predios del Asegurado.

En caso de pérdida indemnizable de los riesgos mencionados, quedan amparados los gastos necesarios para localizar, reparar o reemplazar la parte de los bienes asegurados que haya ocasionado los daños. En particular se cubre: la sustitución de tuberías por corrosión, origen de los daños, la reparación de las instalaciones de la vivienda con defectos o que estén en mal estado de conservación y hayan originado los daños.

El límite máximo de responsabilidad corresponde a la suma asegurada contratada indicada en la carátula de la Póliza en la cobertura de Riesgos Hidrometeorológicos, con un máximo de 20% (veinte por ciento).

En caso de no contar con la cobertura de **Riesgos Hidrometeorológicos. Edificio**, solo quedarán cubiertos los daños a los bienes muebles, enseres, ropa y otros objetos o bienes de uso.

Esta cobertura queda sujeta a las condiciones generales de la Póliza y a las de las coberturas contratadas en la misma; por lo tanto, en caso de pérdida deberá darse aviso y sujetarse a lo mencionado para este efecto.

a) Coaseguro

Es condición indispensable para otorgar la presente cobertura, que el Asegurado soporte por su propia cuenta un porcentaje de toda pérdida o daño indemnizable que sobrevenga a los bienes materia del seguro. Porcentaje indicado en la carátula de la Póliza de la cobertura de Riesgos Hidrometeorológicos, si es que esta cobertura hubiese sido contratada.

Estos coaseguros se aplican después de descontados los deducibles aplicables.

b) Deducible

En cada reclamación por daños materiales causados por los riesgos amparados por esta cobertura, siempre quedará a cargo del Asegurado una cantidad equivalente al porcentaje que se indica en la carátula de la Póliza de la cobertura de Riesgos Hidrometeorológicos sobre el valor de los bienes asegurados.

Centro de Atención a Siniestros

Para dar aviso inicialmente de un siniestro, ten a la mano tu Póliza y marca este número completo desde toda la república mexicana:

U | R | G | E | N | T | E
800 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 8 | 3 |

Servicio las 24 hrs., los 365 días del año.

Para aclaraciones después de haber reportado el siniestro, por favor ten a la mano el número de siniestro y llama:

Desde toda la república mexicana:
800 902 1300

Centro de Servicio al Cliente

Asesoría personalizada de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 hrs.

Desde toda la república mexicana: **(55) 1102 0000**

Asesoría en línea de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 hrs. en

Chat: www.bbvaseguros.mx (Sección Otros Servicios)
Correo electrónico: atencionbbvaseguros@bbva.com