

INTRODUCCIÓN

En los presentes términos y condiciones se hacen de su conocimiento las condiciones de la aplicación electrónica denominada "BBVA SOS", en el cual podrá:

1. Reporte de siniestros de auto
2. Solicitud de asistencias correspondiente al auxilio vial
3. Consulta de las pólizas de auto

DECLARACIONES

1. Para poder operar la aplicación "BBVA SOS" definida en este documento, se requiere que "Usted" tenga contratada una póliza de seguro con Seguros BBVA Bancomer el cual se encuentra debidamente registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para poder acceder al presente servicio digital.
2. Que los datos de identificación que nos proporcione son correctos y verídicos.
3. Que la presente aplicación tendrá por objetivo el reporte de siniestro y solicitud de asistencia de autos
4. Que está de acuerdo en el contenido de los presentes términos y condiciones.

DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN " BBVA SOS"

Seguros BBVA Bancomer pone a disposición de "Usted", la opción de acceder a Seguros BBVA Bancomer a través de su celular, haciendo uso de dicho medio electrónico, para lo cual es necesario ingresar su número a 10 disposiciones

El presente medio electrónico es operado a través del celular del asegurado, principalmente mediante aplicaciones móviles, aunque también a través de mensajería de texto.

COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Cada vez que utilice la presente aplicación de (nombre de la aseguradora) o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), chat o cualquier otra comunicación desde su dispositivo móvil, estará comunicándose electrónicamente con nosotros. Para dar seguimiento, nos pondremos en contacto con usted electrónicamente por distintos medios, por ejemplo: mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS), o publicación de mensajes o comunicados vía correo electrónico, incluyendo el servicio de mensajería convencional de (Nombre de la aseguradora) para efectos de los siguientes Términos y Condiciones, usted consiente recibir comunicaciones de nuestra parte mediante medios electrónicos, y acepta que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exigirá una forma distinta de comunicación.

En este contexto, por cada solicitud o alerta generada por "Usted" mediante la presente aplicación (nombre de la aseguradora) generan un número de folio de identificación, Adicionalmente, acepta que la recepción de las sugerencias periódicas de seguridad y otras recomendaciones para el uso del presente medio electrónico.

TELÉFONO CELULAR VINCULADO

Para poder operar las funciones de " BBVA SOS", "Usted" deberá vincular un número de teléfono celular desde el cual las operará. Lo anterior implica que dichas funciones estarán asociadas a ese número de teléfono.

"Usted" podrá asociar las cuentas a otro número de teléfono celular solo cuando se trate de un reemplazo de número. Para esto deberá hacer la solicitud en el Centro de Atención Telefónica de Seguros BBVA Bancomer.

CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES

Una vez aceptado el uso de la presente aplicación, para poder utilizarlos, "Usted" deberá previamente manifestar su consentimiento expreso de forma individual por el presente, a través de los medios, canales y/o procedimientos habilitados por Seguros BBVA Bancomer, los cuales podrán ser:

- i) su página de Internet www.segurosbancomer.com.mx
- ii) dentro de la misma aplicación, la cual podrá descargar de su tienda de aplicaciones,
- iii) por cualquier otro medio que Seguros BBVA Bancomer ponga a su disposición.

Seguros BBVA Bancomer lo registrará en el Servicio correspondiente, después de identificarlo por medio de los elementos que considere convenientes, que podrán ser entre otros, los siguientes:

1. El número de su teléfono celular.
2. Preguntas aleatorias sobre la información registrada en los sistemas de Seguros BBVA Bancomer.
3. Código(s) de activación(s) enviados al teléfono celular registrado con Seguros BBVA Bancomer
4. Llamada del Centro de Atención Telefónica de Seguros BBVA Bancomer

REQUISITOS DE CONEXIÓN

Para lograr la conexión a los servicios de "BBVA SOS":

- a) Usted debe tener un teléfono celular habilitado para acceder a los "Servicios Digitales".
- b) Ese teléfono celular debe estar habilitado para operar aplicaciones móviles y contar con servicio de datos (internet), para poder conectarse a los sistemas de Seguros BBVA Bancomer
- c) Seguros BBVA Bancomer utilizará los medios de comunicación que considere pertinentes para hacer el enlace desde su teléfono celular hacia los sistemas de Seguros BBVA Bancomer.

SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO Y CONTRASEÑAS

Seguros BBVA Bancomer podrá suspender temporalmente la presente aplicación, lo cual se le notificará a través de los siguientes medios:

1. Por medio de correo electrónico
2. Envío de mensaje SMS

Si Seguros BBVA Bancomer es quien decide cancelar el uso de la presente aplicación los "Servicios Digitales", deberá avisarle con 30 días naturales de anticipación, por medio de avisos en el portal financiero www.segurosbancomer.com.mx. A demás, podrá avisarle por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Cualquiera de los Servicios Digitales de que se trate,
- b) Medios electrónicos como correo electrónico,
- c) Publicaciones en periódicos de amplia circulación,
- d) Colocación de avisos o carteles en los lugares abiertos al público en oficinas de Seguros BBVA Bancomer.

ROBO O EXTRAVÍO DE LOS MEDIOS DE ACCESO AL SISTEMA

En el caso de daño, robo o extravío del dispositivo celular, "Usted" deberá avisar de inmediato a Seguros BBVA Bancomer a través del servicio telefónico que tenga registrado, para evitar que algún tercero no autorizado haga uso indebido.

Al momento de recibir el aviso, Seguros BBVA Bancomer cancelará el medio de acceso reportado y proporcionará un número de reporte o folio, para que desde ese momento cese su responsabilidad. Cualquier cargo realizado a través de medios electrónicos después del reporte será responsabilidad de Seguros BBVA Bancomer.

NOTIFICACIONES

Seguros BBVA Bancomer le notificará a "Usted" las operaciones realizadas en la presente aplicación. Estas operaciones pueden ser:

- Reporte de Siniestro.
- Solicitud de Asistencias.
- Consulta de Pólizas.

"Usted" reconoce que, derivado de la inmediatez del aviso, la información puede discrepar entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica, a través del envío. Para proteger la confidencialidad de la información, Seguros BBVA Bancomer le recomienda adoptar medidas de seguridad para prevenir que la información pueda ser conocida por persona no autorizada distinta a su destinatario, como pudiera ser entre otras, la custodia del medio electrónico.

RESPONSABILIDAD

La información e instrucciones que "Usted" transmita o comunique a Seguros BBVA Bancomer mediante la presente aplicación, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

Asimismo, "Usted" en este acto manifiesta su conformidad y está obligado en lo sucesivo a reconocer, considerar y/o aceptar como su firma autógrafa a los medios de identificación y acceso a los "Servicios" o a los que los sustituyan.

En ningún caso, Seguros BBVA Bancomer será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con el uso de la presente aplicación o con la imposibilidad de su uso por alguna Seguros BBVA Bancomer o "Usted", o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, o falla de sistema o línea que no sean imputables a Seguros BBVA Bancomer.

LÍMITES DE RESPONSABILIDAD PARA EL CLIENTE

La responsabilidad de "Usted" sobre el uso del Identificador de Usuario, las Contraseñas de Acceso para acceder y/u operar el presente medio electrónico cesará cuando Seguros BBVA Bancomer sea notificado de:

1. La defunción del "asegurado".
2. El robo o extravío de los elementos mencionados.
3. La solicitud de "Usted" de terminación del servicio digital correspondiente de acuerdo con la vigencia de la póliza de seguro.

HORARIOS DE SERVICIOS

“Usted” podrá tener acceso al “Servicio” los 365 días del año, las 24 horas del día, con excepción de aquellas operaciones que requieran un horario específico, mismo que se publicará en la presente aplicación y/o en (enlace de la aseguradora).

SOPORTE Y ASESORÍA

Para la resolución de consultas, atención de dudas, sugerencias, soporte, asesoría y contingencias relacionadas con el presente servicio digital, “Usted” podrá llamar al Centro de Atención a Clientes consultable en www.segurosbancomer.com.mx o contactar a Seguros BBVA Bancomer en la misma página y seguir las instrucciones para el soporte de las operaciones que requiera.

PROCEDIMIENTO DE ACLARACIONES

Si “Usted” tiene alguna aclaración o queja respecto a los servicios brindados, podrá presentar su aclaración o queja a través de la unidad especializada de Seguros BBVA Bancomer (UNE).

Seguros BBVA Bancomer acusará recibo de dicha solicitud y proporcionará el número de expediente. Una vez realizada la investigación correspondiente (nombre de la aseguradora) le entregará el dictamen correspondiente que podrá ser enviado al correo electrónico proporcionado por “Usted”.

Además, “Usted” tiene derecho de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente. Sin embargo, el procedimiento previsto anteriormente quedará sin efectos a partir de que “Usted” presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Seguros BBVA Bancomer cuenta con una UNE mediante la cual el “Cliente” puede solicitar aclaraciones, entre otros trámites.

El correo electrónico de la UNE es uneseguros2@bbva.com, con domicilio en Mariano Escobedo 303 PB, Col Anáhuac, C.P. 11320, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, teléfono 01 55 9171 4000.

MODIFICACIONES

Al realizar cambios en los Servicios o modificación a las presentes Condiciones, le informaremos a través del sitio web:

www.segurosbancomer.com o llamando al (01 55) 1102 0000 del Centro de Servicio a Clientes con horario de lunes a viernes de 08:30 a 19:00 horas.

Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas, Condiciones de Uso y Condiciones de los Servicios vigentes a la fecha en que utilice los Servicios de www.segurosbancomer.com.mx si alguna de las presentes fuera declarada inválida, nula, o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

DOMICILIOS

Para efectos de este contrato, “Las Partes” señalan como sus domicilios:

- (nombre de la aseguradora): Av. Paseo de la Reforma 510, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
- Usted: El declarado al momento de la contratación de su seguro.

“Usted” se obliga a notificar por escrito a (nombre de la aseguradora) de cualquier cambio de su domicilio; asimismo, libera a (nombre de la aseguradora) de toda responsabilidad si la correspondencia o notificaciones que se le envía al domicilio registrado no es recibida por él, conviniéndose que lo expresado en ella surtirá todos sus efectos por el solo hecho de su envío y producirá plenas consecuencias legales.

CONDUSEF

En caso de dudas, quejas o reclamaciones, “Usted” podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfono 01 800 999 8080 y 5340 0999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página electrónica en Internet www.condusef.gob.mx

JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las Partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, y renuncian a cualquier otro fuero o domicilio que tuvieren o llegaren a tener.

Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.