

# Polifam®

**Seguro Múltiple Familiar**

# Condiciones Generales

Febrero 2006



# ***Contenido***

---

<b>I</b>	<b>Definiciones</b>	<b>7</b>
<b>II</b>	<b>Bienes cubiertos</b>	<b>13</b>
<b>III</b>	<b>Coberturas</b>	<b>15</b>
<b>IV</b>	<b>Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas</b>	<b>29</b>
<b>V</b>	<b>Estipulaciones de la póliza de seguro</b>	<b>31</b>
<b>VI</b>	<b>Procedimientos en caso de siniestro</b>	<b>37</b>
<b>VII</b>	<b>¿Cómo presentar una reclamación?</b>	<b>41</b>
<b>VIII</b>	<b>Asistencia Polifam</b>	<b>43</b>
<b>IX</b>	<b>Prevención de riesgos en el hogar</b>	<b>45</b>

---



## Preliminar

---

Grupo Nacional Provincial, S.A. (quien en lo sucesivo se denominará la Compañía) asegura, de conformidad con el contenido de esta póliza durante la vigencia establecida, los bienes y/o responsabilidades indicados contra los riesgos que más adelante se definen y que figuran con suma asegurada o, en su caso, con la anotación de "amparado" en la carátula de la misma.

La Compañía y el Asegurado han convenido las coberturas y las sumas aseguradas que aparecen en la carátula de esta póliza con suma asegurada o, en su caso, con la anotación de "amparado", con conocimiento de que puede elegir una o varias de las coberturas básicas y adicionalmente, si se desea, una o varias de las coberturas accesorias.

Los riesgos que pueden ampararse bajo esta póliza, se definen en el capítulo de "Coberturas".

## Aceptación del Contrato

---

"Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 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". Lo anterior de conformidad con el artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Cualquier modificación al contrato, será por escrito y previo acuerdo entre las partes. Lo anterior en términos del artículo 19 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

## Alcance geográfico

---

La presente póliza sólo surtirá sus efectos por pérdidas y/o daños ocurridos y gastos realizados dentro de los límites territoriales de la República Mexicana. Esta cláusula se extiende a todo el mundo para las siguientes coberturas: Responsabilidad civil familiar, cuando el Asegurado se encuentre de viaje de estudio o placer en el extranjero y también para la cobertura de Robo de artículos en tránsito, fuera de la ubicación del Asegurado.



# Definiciones

---

Para los efectos del presente contrato se entiende por:

**1 Asegurado**

Es la persona física o moral que en sí misma, en sus bienes o intereses económicos está expuesta a los riesgos cubiertos por la presente póliza. Esta persona aparece especificada en la carátula de esta póliza.

**2 Avalanchas de lodo**

Deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.

**3 Bajadas de aguas pluviales**

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

**4 Beneficiario preferente**

Es aquella persona física o moral designada por el contratante o Asegurado que, al ocurrir la eventualidad prevista en el contrato, recibe el pago de la protección contratada hasta el importe que corresponda a su interés en el momento del siniestro y solamente sobre los bienes que le conciernen.

**5 Bisutería**

Joyería de imitación, fabricada a partir de materiales mencionando a manera de ejemplo, el ámbar, estaño, cristal de roca, aleaciones de níquel, cinc y cobre.

**6 Carátula de la póliza**

Documento que contiene los datos generales de identificación y esquematización de los derechos y obligaciones de las partes.

**7 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.

**8 Coaseguro**

Porcentaje aplicado al total de gastos cubiertos derivados de un siniestro indemnizable, después de descontar el deducible. Dicho porcentaje quedará a cargo del Asegurado.

**9 Contratante**

Persona física y/o moral que suscribe el contrato y que generalmente coincide con la persona del Asegurado.

**10 Contrato de Seguro**

Acuerdo de voluntades por virtud de la cual la Compañía, se obliga mediante el pago de una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.

La póliza y las versiones de la misma, la solicitud y las condiciones generales forman parte y constituyen prueba del contrato de seguro celebrado entre el contratante y la Compañía.

**11 Cubiertas**

De material preferentemente de vidrio, se colocan sobre muebles como: mesas, repisas, escritorios y similares.

**12 Deducible**

Cantidad o porcentaje establecido en la póliza, para cada cobertura, cuyo importe ha de superarse para que se pague una reclamación. Si el importe de la reclamación es inferior a la cantidad estipulada como deducible, su costo correrá por completo a cargo del Asegurado; si es superior, la Compañía sólo indemnizará por el exceso de aquel. Esta cantidad es la participación económica que invariablemente queda a cargo del Asegurado o beneficiario en caso de siniestro.

**13 Depósitos o corrientes artificiales de agua**

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

**14 Depósitos o corrientes naturales de agua**

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

**15 Depresión topográfica**

Zona del relieve situada a un nivel inferior que la superficie vecina.

**16 Descripción del movimiento**

Es una breve explicación de la última modificación realizada en la póliza.

**17 Detalle de coberturas**

Relación de riesgos amparados en la que se expresa los límites máximos de responsabilidad de la Compañía y del contratante y/o Asegurado.

**18 Domos**

Cristal o acrílico en forma de cúpula, se coloca en techos o paredes para permitir el paso de la luz.

**19 DSMVDF**

Días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal al momento del siniestro.

**20 Edificio terminado**

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

**21 Erupción volcánica**

Emisión, frecuentemente violenta, de materias sólidas, líquidas o gaseosas, de origen profundo a la superficie terrestre, a través de una grieta o cráter.

**22 Espejos**

Dispositivos ópticos, generalmente de vidrio, con una superficie lisa y pulida, que forma imágenes mediante la reflexión de los rayos de luz.

- 23 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 saturación de dichos sistemas, teniendo como consecuencia su desbordamiento.
- 24 Franquicia**  
Cantidad o porcentaje establecido en una póliza cuyo importe ha de superarse para que se pague una reclamación. Si el importe de la reclamación es inferior a la cantidad estipulada como franquicia, su costo correrá por completo a cargo del Asegurado; si es superior, la Compañía indemnizará por el total del siniestro sin exceder la suma asegurada.
- 25 Golpe de mar**  
Agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo, que se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.
- 26 Granizo**  
Precipitación helada que cae con fuerza en forma de granos de hielo.
- 27 Helada**  
Fenómeno climático consistente en el descenso inesperado de la temperatura ambiente a niveles inferiores al punto de congelación del agua en el lugar de ocurrencia.
- 28 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 igual o mayor a 118 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por los organismos oficialmente autorizados para ese propósito.
- 29 Importe total actual**  
Es la suma del importe total anterior más el importe total movimiento.
- 30 Importe total anterior**  
Es el importe de prima resultado de los movimientos de la póliza sin considerar el importe total movimiento.
- 31 Importe total movimiento**  
Es el importe de la prima del movimiento.
- 32 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 a cielo abierto, naturales o artificiales.
- 33 Inundación por lluvia**  
La inusual y rápida acumulación o desplazamiento de agua originados por lluvias extraordinarias que por lo menos alcancen el 85% del máximo histórico de la zona de ocurrencia en los últimos 10 años, medido en la estación meteorológica más cercana.
- 34 Joyería**  
Objetos destinados al adorno personal, creados a partir de combinaciones de: metales y/o piedras preciosas, perlas o piedras finas.
- 35 Luna**  
Cristal que se sobrepone sobre un espejo o escaparate.

**36 Marejada**

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

**37 Menaje de casa**

Muebles y accesorios integrados dentro de una casa habitación. El menaje tiene como una de sus características que se puede desplazar las veces que sea necesario.

**38 Muros y techos macizos**

Los contruidos de piedra, tabique, block de concreto, concreto armado, pudiendo existir secciones de vidrio, block o cualquier material igualmente resistente.

**39 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.

**40 Nevada**

Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.

**41 Objetos de arte**

Son aquellos objetos elaborados por un artista o artesano, para fines generalmente decorativos, que abarcan el uso de artes aplicadas, como la cerámica, la metalistería, el mobiliario, el tapiz y el esmalte.

**42 Obsoleto**

Poco usado, anticuado, caído en desuso, no adecuado a las condiciones actuales.

**43 Orfebrería**

Objetos de mesa, de culto y ornamentales en general, creados a partir de metales, principalmente oro y plata.

**44 Pieles**

De origen animal, se preparan químicamente para obtener un material robusto, flexible y resistente a la putrefacción. Casi toda la producción mundial de pieles y cuero procede de ganado vacuno, caprino y lanar. También se emplean, en menor proporción, pieles de caballo, cerdo, canguro, ciervo, foca, morsa y diversos reptiles.

**45 Pluvial**

Relativo al agua de lluvia y que se puede concentrar en techos, patios o en tuberías de desagüe.

**46 Póliza**

Documento emitido por la Compañía en el que constan los derechos y obligaciones de las partes.

**47 Prima del movimiento**

Obligación de pago a cargo del contratante y/o Asegurado, o devolución a cargo de la Compañía, según sea el caso, por concepto de las modificaciones realizadas a la póliza.

**48 Suma Asegurada**

Es el valor que se define para una cobertura, bien específico o riesgo determinado y que la Compañía está obligada a pagar como máximo al momento de una pérdida. La determinación de la suma asegurada para cada cobertura debe regirse por lo establecido en el apartado "Límite máximo de responsabilidad" de cada una de las coberturas especificadas en el capítulo "Coberturas".

**49 Terremoto**

Vibración de la corteza terrestre, debida generalmente a desplazamientos relativos de las placas que la conforman.

**50 Terrorismo**

Los actos de una persona o personas que por sí mismas, en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades utilizando la fuerza, violencia o 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 el funcionamiento de algún sector de la vida del país del que se trate.

O bien, las pérdidas o daños materiales directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o de cualquier otro medio violento o no, en contra de las personas, cosas o 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.

**51 Trabajador doméstico**

Persona que mediante salario se emplea, en jornadas mínimas de 40 horas a la semana, para el desempeño de tareas relacionadas directamente con el servicio doméstico.

**52 Valor real**

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes, de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, menos la depreciación física que corresponda, por los años de uso u obsolescencia.

**53 Valor de reposición**

Es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o adquisición, instalación o reparación de bienes de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna por concepto de depreciación física por uso u obsolescencia.

**54 Versión**

Documento emitido por la Compañía con posterioridad a la fecha de inicio del contrato del seguro, el cual conserva el mismo número de póliza, y refleja las condiciones actuales del contrato de seguro.

**55 Vientos tempestuosos**

Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical según la escala de Beaufort o superiores a 50 kilómetros por hora.

**56 Vitral**

También llamado vidriera, es una superficie compuesta por diferentes vidrios de colores, unidos mediante tiras de plomo, que cubre el vano de las ventanas de, por lo general, mansiones, iglesias o palacios.



# Bienes cubiertos

## A Inmueble

Esta póliza cubre los daños que sufra el inmueble asegurado especificado en la carátula de la póliza contra los riesgos contratados y que se describen en el capítulo de coberturas. Los bienes que constituyen la propiedad inmueble son:

- Construcción material del edificio, construcciones anexas, dependencias, bardas, rejas, patios y pisos de áreas a la intemperie.
- Instalaciones fijas, sobre el nivel del suelo, para los servicios de agua, aire acondicionado, drenaje y energía eléctrica.
- Aditamentos fijos al edificio.
- Instalaciones fijas que por su naturaleza deban estar a la intemperie o en edificios abiertos.
- Albercas y sus instalaciones auxiliares.
- Edificios terminados, no obstante que alguna de sus partes estén en remodelación o mejoras.

### **No se consideran como parte del inmueble y por tanto quedan excluidos:**

- **Suelos y terrenos.**
- **Cimientos, muros de contención e instalaciones debajo del nivel del suelo.**
- **Edificios en construcción.**
- **Murales y frescos.**
- **Anuncios y otras estructuras similares por los cuales se obtenga un lucro.**

## B Contenidos del inmueble

Esta póliza cubre los daños que sufran los contenidos del inmueble asegurado especificado en la carátula de la póliza contra los riesgos contratados y que se describen en el capítulo de coberturas. Los bienes considerados como contenidos del inmueble son:

- Menaje y demás contenidos propios de una casa habitación aún cuando se encuentren en talleres de reparación o servicio.

- Menaje y demás contenidos propios de una casa habitación que se encuentren temporalmente bajo custodia y responsabilidad del Asegurado en el inmueble asegurado.
- Bienes diseñados y fabricados para permanecer a la intemperie.

**No se consideran como contenidos del inmueble y por tanto quedan excluidos:**

- **Dinero y valores, títulos, sellos postales o de otro tipo, obligaciones o documentos (negociables o no negociables).**
- **Libros de registro, de cualquier tipo.**
- **Artefactos en desuso.**
- **Patrones, modelos y moldes.**
- **Embarcaciones y aeronaves de cualquier tipo.**
- **Vehículos terrestres, de motor, que requieran de placas para circular en la vía pública.**
- **Artículos de uso y aplicación comercial, profesional o industrial y con los cuales el Asegurado desarrolle actividades lucrativas.**
- **Barras o fragmentos de metales preciosos y piedras de cualquier tipo, utilizadas en joyería, que no estén montadas.**

# Coberturas

## I Daños al inmueble

### A Daños al inmueble básica

#### 1. Cobertura

Las pérdidas que sufra el inmueble originadas por los siguientes riesgos:

- a) Incendio, impacto de rayo y explosión.
- b) Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, disturbios de carácter obrero, mítines, alborotos populares, motines o de personas mal intencionadas durante la realización de dichos actos, o bien los daños ocasionados por las autoridades legalmente reconocidas como medida de represión en sus funciones y que intervengan en dichos actos.
- c) Impacto de naves aéreas y objetos caídos de ellas.
- d) Caída de árboles, antenas, anuncios y otras estructuras similares (a excepción de aquellos por los cuales obtenga un lucro).
- e) Humo o tizne producido fuera del predio asegurado.
- f) Agua o vapor de agua provenientes de la rotura de tuberías o sistemas de abastecimiento, que se localicen por encima del nivel del suelo, dentro del predio asegurado.
- g) Colisión de vehículos que no sean propiedad del Asegurado o de sus dependientes económicos.
- h) Avería accidental de maquinaria o equipo propios de una casa habitación.
- i) Cualquier otro riesgo, súbito e imprevisto, que no esté excluido explícitamente.

#### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite de responsabilidad para la Compañía corresponderá al valor de reposición que tenga el inmueble al momento del siniestro teniendo como límite máximo la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

#### 3. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada el porcentaje estipulado en la carátula de la presente póliza.

Los riesgos indicados en el inciso a) de esta cobertura operan sin la aplicación de deducible.

## 4. Exclusiones

**Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales” de esta póliza, la cobertura de daños al inmueble básica en ningún caso ampara:**

- **Daños ocasionados al inmueble por riesgos que se amparan en la cobertura de riesgos hidrometeorológicos.**
- **Daños ocasionados al inmueble por riesgos que se amparan en la cobertura contra terremoto y/o erupción volcánica.**

# B

## Riesgos hidrometeorológicos

### 1. Cobertura

Las pérdidas o daños físicos directos al inmueble originados por huracán, vientos tempestuosos, granizo, helada, nevada, marejada, inundación, inundación por lluvia, avalanchas de lodo, golpe de mar y obstrucción en las bajadas de aguas pluviales por granizo.

Todas las pérdidas originadas por los riesgos cubiertos a los bienes cubiertos 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 esta cobertura, salvo para inundación, para la cual el lapso se extenderá hasta 168 horas. Cualquier evento que exceda de 72 horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en esta cobertura o de 168 horas para inundación, se considerará como dos o más eventos.

### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta cobertura será el mismo que se tenga contratado en la cobertura de daños al inmueble básica.

### 3. Deducible

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible por cada reclamación presentada. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada de la cobertura de daños al inmueble básica el porcentaje establecido en la carátula de la póliza.

Si la póliza cubre dos o más inmuebles, el deducible se aplicará de forma independiente a cada inmueble afectado.

### 4. Coaseguro

Esta cobertura opera con la aplicación de un coaseguro a cargo del Asegurado. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de coaseguro será el que resulte de aplicar al valor total del daño indemnizable (descontando el monto de los deducibles aplicables), el porcentaje estipulado en la carátula de la póliza.

Cuando se afecten instalaciones fijas que se encuentren a la intemperie, el coaseguro a cargo del Asegurado para estos bienes será una cantidad equivalente al 20% del monto de la pérdida o daño indemnizable.

## 5. Exclusiones

**Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales” de esta póliza, la cobertura de daños al inmueble por riesgos hidrometeorológicos en ningún caso ampara:**

- **Cultivos en pie, huertas, bosques, parcelas.**
- **Animales.**

- **Aguas estancadas, aguas corrientes, ríos y aguas freáticas.**
- **Terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje y alcantarillado.**
- **Diques, espigones, depósitos naturales, canales, pozos, túneles, puentes y equipos e instalaciones flotantes.**
- **Bienes muebles a la intemperie.**
- **Cimentaciones e instalaciones subterráneas.**
- **Cualquier tipo de bien construido que se encuentre total o parcialmente sobre o bajo agua.**
- **Daños a la playa o pérdida de playa.**
- **Campos de golf.**
- **Edificios terminados que por la naturaleza de su ocupación carezcan total o parcialmente de puertas, ventanas o muros macizos completos, cuando dichos edificios no hayan sido diseñados y construidos para soportar estas circunstancias.**
- **Daños por mojadura o humedades debido a filtraciones de aguas subterráneas o freáticas por:**
  - **deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos**
  - **fisuras o fracturas de cimentaciones o muros de contención**
  - **mala aplicación o deficiencias de materiales impermeabilizantes**
  - **falta de mantenimiento**
  - **falta de puertas, ventanas o muros o sus deficiencias constructivas**
- **Daños por mojaduras, viento o lluvia al interior de los edificios o a sus contenidos a menos que los edificios sean destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los vientos, del agua, del granizo o por la acumulación de éste.**
- **Daños por corrosión, herrumbre, erosión, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.**
- **Retroceso de agua en alcantarillado y/o falta e insuficiencia de drenaje en los predios del Asegurado.**
- **Daños a edificios o a sus contenidos por socavación causada por marejada si se encuentran ubicados en la primera línea de construcción a la orilla del mar y que no se encuentren protegidos por muros de contención cimentados con estructura de concreto armado o protegidas por escolleras de tetrápodos de concreto armado o espigones. Con excepción de aquellos que se encuentren a más de 50 metros de la línea de rompimiento de las olas en marea alta o a más de 10 metros sobre el nivel del mar.**
- **Daños por marejada cuando el inmueble y sus contenidos se encuentren ubicados entre el muro de contención y el límite del oleaje.**
- **Daños por marejada cuando el inmueble carezca de cimentación, cimentación de concreto armado o muros de contención de concreto armado**

- **Daños por marejada o inundación o inundación por lluvia o avalancha de lodo en sótanos o semisótanos considerándose como tales cualquier recinto donde la totalidad de sus muros perimetrales se encuentren total o parcialmente bajo el nivel natural del terreno.**
- **Daños o pérdidas por inundaciones que se confinen a los inmuebles donde se encuentren el inmueble y sus contenidos, a menos que la inundación se extienda más allá de una hectárea.**
- **Daños o pérdidas por inundación, inundación por lluvia o avalancha de lodo, en bienes ubicados en zonas consideradas por las autoridades competentes como de alto riesgo de inundación o de avalancha de lodo, en asentamientos irregulares y los localizados en el fondo de cañadas o de depresiones topográficas.**
- **Contaminación directa por agua de lluvia, a menos que haya ocurrido un daño físico en el inmueble asegurado.**
- **Daños o perjuicios causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos causados por los riesgos amparados, causando contaminación a los bienes cubiertos.**
- **Daños, perjuicios o gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas).**

## C Terremoto y/o erupción volcánica

### 1. Cobertura

Cubre las pérdidas por daños materiales al inmueble asegurado causados directamente por terremoto y/o erupción volcánica.

Los daños 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 período de 72 horas consecutivas durante la vigencia de aquél, se tendrán como un sólo siniestro y los daños que causen deberán ser comprendidos en una sola reclamación.

### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta cobertura será el mismo que se tenga contratado en la cobertura de daños al inmueble básica.

### 3. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada de la cobertura de daños al inmueble básica el porcentaje estipulado en la carátula de la póliza.

Si la póliza cubre dos o más inmuebles, el deducible se aplicará de forma independiente a cada inmueble afectado.

### 4. Coaseguro

Esta cobertura opera con la aplicación de un coaseguro a cargo del Asegurado. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de coaseguro será el que resulte de aplicar al valor total del daño indemnizable (descontando el monto de los deducibles aplicables), el porcentaje estipulado en la carátula de la póliza.

## II Daños a los contenidos

### A Daños a los contenidos básica

Las pérdidas que sufran los contenidos del inmueble originadas por los riesgos estipulados en los incisos del a) al i) de la cobertura de daños al inmueble básica.

#### 1. Límite máximo de responsabilidad

El límite de responsabilidad para la Compañía corresponderá al valor de reposición que tengan los contenidos del inmueble al momento del siniestro con máximo de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

#### 2. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada el porcentaje estipulado en la carátula de la presente póliza.

Los riesgos indicados en el inciso a) de la cobertura de daños al inmueble operan sin la aplicación de deducible.

#### 3. Exclusiones

**Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales” de esta póliza, la cobertura de daños a los contenidos básica en ningún caso ampara:**

- **Daños ocasionados a los contenidos del inmueble por riesgos que se amparan en la cobertura de riesgos hidrometeorológicos.**
- **Daños ocasionados a los contenidos por riesgos que se amparan en la cobertura contra terremoto y/o erupción volcánica.**

### B Riesgos hidrometeorológicos

#### 1. Cobertura

Las pérdidas o daños físicos directos a los contenidos del inmueble originados por los riesgos descritos en la cobertura riesgos hidrometeorológicos para el inmueble.

Todas las pérdidas originadas por los riesgos cubiertos a los bienes cubiertos 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 esta cobertura, salvo para inundación, para la cual el lapso se extenderá hasta 168 horas. Cualquier evento que exceda de 72 horas consecutivas para todos los riesgos enunciados en esta cobertura o de 168 horas para inundación, se considerará como dos o más eventos.

#### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad para esta cobertura será el mismo que se tenga contratado en la cobertura de daños a los contenidos básica.

#### 3. Deducible

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible por cada reclamación presentada. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada de la cobertura de daños a los contenidos básica el porcentaje establecido en la carátula de la póliza.

Si la póliza cubre dos o más inmuebles, el deducible se aplicará de forma independiente a los contenidos de cada inmueble afectado.

#### 4. Coaseguro

Esta cobertura opera con la aplicación de un coaseguro a cargo del Asegurado. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de coaseguro será el que resulte de aplicar al valor total del daño indemnizable (descontando el monto de los deducibles aplicables), el porcentaje estipulado en la carátula de la póliza.

Cuando se afecten instalaciones fijas que se encuentren a la intemperie, el coaseguro a cargo del Asegurado para estos bienes será una cantidad equivalente al 20% del monto de la pérdida o daño indemnizable.

#### 5. Exclusiones

**Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales” de esta póliza, la cobertura de daños a los contenidos del inmueble por riesgos hidrometeorológicos en ningún caso ampara las exclusiones establecidas para la cobertura de riesgos hidrometeorológicos para el inmueble.**

## E Terremoto y/o erupción volcánica

#### 1. Cobertura

Cubre las pérdidas por daños materiales a los contenidos del inmueble asegurado originados por los riesgos descritos en la cobertura de Terremoto y/o erupción para el inmueble.

Los daños 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 período de 72 horas consecutivas durante la vigencia de aquél, se tendrán como un sólo siniestro y los daños que causen deberán ser comprendidos en una sola reclamación.

#### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad para esta cobertura será el mismo que se tenga contratado en la cobertura de daños a los contenidos básica.

#### 3. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada de la cobertura de daños a los contenidos básica el porcentaje establecido en la carátula de la póliza.

Si la póliza cubre dos o más inmuebles, el deducible se aplicará de forma independiente a los contenidos de cada inmueble afectado.

#### 4. Coaseguro

Esta cobertura opera con la aplicación de un coaseguro a cargo del Asegurado. El monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto de coaseguro será el que resulte de aplicar al valor total del daño indemnizable (descontando el monto de los deducibles aplicables), el porcentaje estipulado en la carátula de la póliza.

## III Pérdidas consecuenciales

### A Remoción de escombros

#### 1. Cobertura

El pago de gastos para demolición y remoción de escombros por los conceptos que adelante se enumeran, originados por la ocurrencia de cualquiera de los riesgos amparados en las coberturas de daños al inmueble básica, daños a los contenidos básica, daños al inmueble por riesgos hidrometeorológicos, daños a los contenidos por riesgos hidrometeorológicos, daños al inmueble por terremoto y/o erupción volcánica y daños a los contenidos por terremoto y/o erupción volcánica, según se tengan contratados en la carátula de la póliza.

Los conceptos de gastos para demolición y remoción de escombros cubiertos por esta póliza son: desmontaje, demolición, limpieza y acarreos.

#### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de esta póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos y conceptos que se amparan en esta cobertura.

#### 3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

#### 4. Coaseguro

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro.

### B Gastos extraordinarios

#### 1. Cobertura

El pago de gastos por los conceptos que adelante se enumeran, cuando el inmueble asegurado se encuentre en condiciones inhabitables que obliguen al Asegurado a mudarse a otra vivienda a fin de continuar con su nivel de vida; originados por la ocurrencia de cualquiera de los riesgos amparados en las coberturas de daños al inmueble básica, daños a los contenidos básica, daños al inmueble por riesgos hidrometeorológicos, daños a los contenidos por riesgos hidrometeorológicos, daños al inmueble por terremoto y/o erupción volcánica y daños a los contenidos por terremoto y/o erupción volcánica, según se tengan contratados en la carátula de la póliza.

Los conceptos cubiertos por esta póliza son: gastos de mudanza, renta de hotel o casa de huéspedes o departamento o casa, gastos de almacenamiento temporal de menaje de casa incluyendo el costo del seguro de transporte.

Esta cobertura opera únicamente durante el tiempo que se requiera para reconstruir el inmueble asegurado con máximo de seis meses, sin importar que parte de este periodo quedara fuera de la vigencia de esta póliza.

#### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de esta póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos y conceptos que se amparan en esta cobertura.

En caso de que el Asegurado sea arrendatario del inmueble asegurado, la indemnización por gastos extraordinarios se limita al pago de la diferencia en el costo de la renta entre la nueva vivienda y la que se encontraba pagando en la fecha del siniestro.

**3. Deducible**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

**4. Coaseguro**

Esta cobertura opera sin la aplicación de un coaseguro.

**5. Exclusiones**

**Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales” de esta póliza, la cobertura de gastos extraordinarios en ningún caso cubre:**

- **El pago de depósitos, fianzas, impuestos o cualquier otro pago similar.**
- **El pago de servicios de luz, teléfono, gas.**

## IV Rotura de cristales

---

### A

#### Rotura de cristales del edificio

**1. Cobertura**

El pago o reposición, incluyendo el costo de instalación, de todos los cristales, vitrales, cubiertas y domos que formen parte del edificio como consecuencia de rotura.

**2. Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de esta póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

**3. Deducible**

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible que opera bajo el concepto de franquicia cuyo monto se establece en la carátula de esta póliza.

### B

#### Rotura de cristales de los contenidos del inmueble

**1. Cobertura**

El pago o reposición, incluyendo el costo de instalación, de todos los vitrales, cubiertas, cancelas y espejos que formen parte de los contenidos del inmueble asegurado como consecuencia de rotura.

**2. Límite máximo de responsabilidad**

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía se establece en la carátula de esta póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

**3. Deducible**

Esta cobertura opera con la aplicación de un deducible que opera bajo el concepto de franquicia cuyo monto se establece en la carátula de esta póliza.

## V Robo

### A Menaje de casa

#### 1. Cobertura

Ampara el robo de menaje y demás contenidos propios de una casa habitación que se encuentren dentro del inmueble asegurado, incluyendo joyería, bisutería, relojes, colecciones y objetos de arte y dinero en efectivo por los siguientes riesgos:

- Robo con violencia, de la cual se dejen huellas visibles, al inmueble asegurado.
- Robo por asalto, mediante el uso de violencia física o moral.
- Daños materiales a consecuencia de la violencia utilizada en el intento o comisión del robo.

#### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad será el valor real de los bienes al momento del siniestro con límite de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

El límite máximo de responsabilidad para joyería, bisutería, relojes, colecciones y objetos de arte será de 100 DSMVDF por artículo o juego sin exceder del 10% de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza para esta cobertura.

El límite máximo de responsabilidad para dinero en efectivo será el 1.5% de la suma asegurada de esta cobertura sin exceder de 125 DSMVDF.

Si la contratación de esta cobertura se hizo sobre la base de la existencia de medidas de seguridad contra robo que dieron lugar a algún descuento y estas no existieren en el momento del siniestro, la indemnización será reducida en la misma proporción del descuento concedido.

#### 3. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada el porcentaje estipulado en la carátula de la presente póliza.

### B Artículos en tránsito

#### 1. Cobertura

Ampara el robo de artículos portátiles de uso personal que se encuentren temporalmente fuera del inmueble asegurado tales como: ropa y accesorios, bolsas, carteras, relojes, binoculares, anteojos, plumas estilográficas, lapiceros, joyas, artículos y aparatos electrónicos, artículos y aparatos fotográficos o de video, artículos y aparatos deportivos, artículos y aparatos ortopédicos y prótesis por los siguientes riesgos:

- Robo por asalto, mediante el uso de violencia física o moral.
- Pérdida o robo causados directamente por accidente o enfermedad repentina, que produzcan la pérdida del conocimiento, lesiones corporales y/o fallecimiento del Asegurado. Para efectos de esta cobertura se entiende por Asegurado la persona que aparece en la carátula de la póliza así como el cónyuge, los padres, los hijos solteros menores de 24 años siempre y cuando vivan permanentemente en el domicilio del inmueble asegurado.

#### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad será el valor real de los bienes al momento del siniestro con límite de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

#### 3. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada el porcentaje estipulado en la carátula de la presente póliza.

## C Joyería

### 1. Cobertura

Ampara el robo de joyas, orfebrería, relojes y pieles con valor mayor a 100 DSMVDF, por artículo o juego, por los siguientes riesgos:

- Robo con violencia, de la cual se dejen huellas visibles, al inmueble asegurado.
- Robo por asalto, mediante el uso de violencia física o moral.
- Daños materiales a consecuencia de la violencia utilizada en el intento o comisión del robo.

### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad será el valor real de los bienes al momento del siniestro con límite de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

La suma asegurada para los bienes amparados en esta cobertura se establece de acuerdo a su valor real soportado por avalúo y/o factura los cuales deberán presentarse a la Compañía al momento del siniestro. De no contar con factura y/o avalúo, el monto máximo indemnizable por artículo o juego será de 100 DSMVDF.

Si la contratación de esta cobertura se hizo sobre la base de la existencia de medidas de seguridad contra robo que dieron lugar a algún descuento y estas no existieren en el momento del siniestro, la indemnización será reducida en la misma proporción del descuento concedido.

### 3. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada el porcentaje estipulado en la carátula de la presente póliza.

## D Objetos de arte

### 1. Cobertura

Ampara el robo de objetos de arte, de difícil o imposible reposición, armas, colecciones, con valor mayor a 100 DSMVDF, por artículo o juego, por los siguientes riesgos:

- Robo con violencia, de la cual se dejen huellas visibles, al inmueble asegurado.
- Robo por asalto, mediante el uso de violencia física o moral.
- Daños materiales a consecuencia de la violencia utilizada en el intento o comisión del robo.

### 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad será el valor real de los bienes al momento del siniestro con límite de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

La suma asegurada para los bienes amparados en esta cobertura se establece de acuerdo a su valor real soportado por avalúo y/o factura los cuales deberán presentarse a la Compañía al momento del siniestro. De no contar con factura y/o avalúo el monto máximo indemnizable por artículo o juego será de 100 DSMVDF.

Si la contratación de esta cobertura se hizo sobre la base de la existencia de medidas de seguridad contra robo que dieron lugar a algún descuento y estas no existieren en el momento del siniestro, la indemnización será reducida en la misma proporción del descuento concedido.

### 3. Deducible

El monto de deducible aplicable a cada reclamación corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta póliza. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible será el que resulte de aplicar a la suma asegurada el porcentaje estipulado en la carátula de la presente póliza.

## VI Responsabilidad civil familiar

### A Responsabilidad civil propietario

#### 1. Cobertura

La responsabilidad civil por hechos u omisiones no dolosas en que incurra el Asegurado, de la cual resulte civilmente responsable, y que causen a terceros la muerte o el menoscabo en su salud o el deterioro o la destrucción de sus bienes.

##### a) La Compañía se obliga a cubrir:

1. El pago de los daños, perjuicios y daño moral consecuencial, por los que sea responsable el Asegurado, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, o legislación extranjera en el caso de viajes familiares en el extranjero, y a lo previsto en la presente sección.
2. El pago de los gastos de defensa del Asegurado que incluye, entre otros:
  - 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.
  - El pago de los gastos, costas 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.

##### b) Responsabilidades cubiertas por la póliza:

1. Actividades familiares e inmuebles  
Está asegurada la responsabilidad civil por daños a terceros, derivada de las actividades privadas familiares, como arrendatario y/o condómino de departamento o casa habitación y, en especial, pero sin limitarse, a los siguientes supuestos:
  - Como jefe de familia.
  - Como arrendatario y/o condómino de uno o varios departamentos o casas habitación (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), y sus garages, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias y accesorios.
  - Por daños a consecuencia de un derrame de agua, accidental e imprevisto.
  - Por la práctica de deportes, como aficionado.
  - Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
  - Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado para su uso y posesión.
  - Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
  - Durante viajes de estudios, de vacaciones o de placer, dentro de la República Mexicana.
  - Por daños ocasionados a las áreas comunes del condominio especificado en la póliza, en el caso de que el Asegurado sea condómino y descontando el porcentaje de indiviso que le corresponda como copropietario de dichas áreas comunes.
2. Viajes familiares en el extranjero  
Está asegurada la responsabilidad civil legal en que incurriere el Asegurado por daños a terceros, derivada de siniestros ocurridos durante viajes privados de estudio o vacaciones de placer, fuera de la República Mexicana.
3. Trabajadores domésticos  
Está asegurada la responsabilidad civil en que incurrieren los trabajadores domésticos del Asegurado, así como los daños que el propio trabajador doméstico sufra en su persona, en tanto actúen dentro del desempeño de sus funciones.

4. Personas aseguradas
  - a) Tiene las condiciones de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio se indican en la póliza, con respecto a su responsabilidad civil por:
    - Actos propios.
    - Actos de los hijos sujetos a su patria potestad.
    - Actos de los incapacitados sujetos a su tutela.
  - b) Este seguro se amplía a cubrir la responsabilidad civil personal de:
    - El cónyuge del Asegurado.
    - Los hijos, pupilos e incapacitados, sujetos a la potestad del Asegurado.
    - Los padres del Asegurado o los de su cónyuge, solo si vivieren permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
    - Las hijas, mayores de edad, que por estudios o soltería, siguieren viviendo permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.

Las personas citadas anteriormente, (a excepción de los trabajadores domésticos), en ningún caso podrán ser consideradas como terceros para los efectos de esta cobertura.

## 2. Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía y se establece en la carátula de la póliza y opera como suma asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta cobertura.

El pago de gastos de defensa del Asegurado, realizados en la República Mexicana, está cubierto en forma adicional, pero sin exceder del 50% de la suma asegurada estipulada en la carátula de la póliza.

La suma asegurada contratada será el límite máximo de responsabilidad para la Compañía, por uno o todos los siniestros que puedan ocurrir durante la vigencia de la póliza.

La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la póliza, procedentes de la misma o igual causa, será considerada como un solo siniestro, el cual a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer daño de la serie.

## 3. Deducible

Esta cobertura opera sin la aplicación de un deducible.

## 4. Exclusiones

**Adicionalmente a lo estipulado en el capítulo de “Exclusiones generales” de esta póliza, la cobertura de responsabilidad civil familiar en ningún caso cubre:**

- a) **Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios y sus correspondientes prestaciones sustitutorias.**
- b) **Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor. La exclusión anterior no aplica en el caso de vehículos terrestres de motor cuyo uso se circunscribe al interior del predio asegurado y que no requieren placas para su utilización en espacios abiertos.**
- c) **Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase, o de sus pruebas preparatorias.**
- d) **Daños derivados de la explotación de una industria, negocio, del ejercicio de un oficio, profesión, servicio retribuido, de un cargo, aún cuando sean del tipo honoríficos.**

- e) **Responsabilidades provenientes de obras de restauración y remodelación.**
- f) **Pago de primas por fianza y/o caución que deban otorgarse para que el Asegurado alcance la libertad.**
- g) **Toda reclamación en el extranjero que tenga o represente el carácter de multa, de una pena o de un castigo, como aquellas llamadas por daños punitivos (punitive damages), daños por venganza (vindictive damages), daños ejemplares (exemplary damages), u otras con terminología parecida.**

## **B** Responsabilidad civil arrendatario

Adicionalmente a lo amparado en la cobertura de responsabilidad civil propietario y sujeto a las mismas condiciones, está cubierta la responsabilidad civil en que incurriere el Asegurado por daños que, a consecuencia de incendio o explosión, se causen al inmueble tomado en arrendamiento por el Asegurado, siempre que dichos daños le sean imputados legalmente.



# ***Exclusiones generales aplicables a todas las coberturas***

---

Este seguro en ningún caso cubre o ampara:

- 1. Las pérdidas, daños o responsabilidades que sean objeto de alguna cobertura que no haya sido contratada**
- 2. Hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no, terrorismo, invasión de enemigo extranjero, guerra civil o interna, revolución, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones, de hecho o derecho.**
- 3. Reacciones nucleares, radiaciones o contaminación radioactiva, causados directa o indirectamente.**
- 4. Cuando los bienes asegurados, sean objeto de expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de los procedimientos en el ejercicio de sus funciones.**
- 5. Destrucción de bienes por actos de las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de los procedimientos en el ejercicio de sus funciones, salvo en el caso de que tales actos tiendan a evitar una conflagración, o se den en cumplimiento de un deber de humanidad.**
- 6. Funcionamiento continuo (desgaste, cavitación, erosión, corrosión, incrustaciones, raspaduras y rajaduras) o deterioro gradual, debido a condiciones atmosféricas o ambientales, o la sedimentación gradual de impurezas en el interior de tuberías o la acción directa de polilla, termitas, e insectos en general.**
- 7. Daños o pérdidas ocasionados por la acción natural de la marea.**

8. Daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado.
9. 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
10. Fallas o deficiencias, no repentinas, en el suministro de energía eléctrica, agua o gas.
11. Reclamaciones provenientes por pérdidas causadas, directa o indirectamente, como consecuencia de daños, fallas, alteraciones, disminución en la funcionalidad, disponibilidad de operación y/o errores de diseño en sistemas de cómputo, circuitos integrados (o dispositivos similares de cualquier tipo) o componentes del sistema de cómputo (hardware); sistemas operativos, bases de datos, programas (software); a menos que dichas pérdidas se hayan producido como consecuencia directa de cualquiera de los riesgos cubiertos en la presente póliza.
12. Vibraciones o movimientos naturales del suelo o subsuelo tales como hundimientos, desplazamientos y asentamientos normales, no repentinos.
13. Gastos de mantenimiento, los ocasionados por mejora y por extinción de plagas.
14. Gastos relativos a mejoras para dar mayor solidez al edificio o para otros fines, en exceso de reparaciones necesarias para restablecer los bienes al estado en que se encontraban al momento del siniestro.
15. Robo en el cual intervengan personas de las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
16. Gastos indirectos o consecuenciales, que no estén especificados en esta póliza.
17. Filtraciones de agua y humedades sean o no subterráneas. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de responsabilidad civil familiar.
18. Falta de mantenimiento que represente una negligencia manifiesta del Asegurado. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de responsabilidad civil familiar.
19. Deterioro o menoscabo preexistente al inicio de vigencia de esta póliza, así como deficiencias en la construcción o en el diseño de los bienes asegurados. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de responsabilidad civil familiar.

# Estipulaciones de la póliza de seguro

---

## a) Versión de la póliza

Las modificaciones que se hagan al presente contrato, con posterioridad a la fecha de inicio de su vigencia, constarán en versiones subsecuentes, conservándose el mismo número de póliza y adicionando a ésta el número de versión consecutivo que corresponda.

La vigencia de este contrato es la que se indica en la póliza, la cual, a petición del contratante o Asegurado, y previa aceptación de la Compañía, podrá renovarse o prorrogarse mediante la expedición de la versión subsecuente de la misma, de acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior. En dicha versión constarán los términos y la vigencia de la renovación o prórroga.

Los cambios que se hagan al contrato, y que se constaten en cada nueva versión, surtirán efectos legales en términos de lo establecido por los artículos 25 y 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, quedando sin efectos legales todas las versiones anteriores que obren en poder del contratante, salvo las estipulaciones que no hayan sido modificadas, las cuales serán reproducidas en su totalidad en la nueva versión, no aplicando para ellas lo establecido en los preceptos legales que se indican en esta cláusula.

## b) Principio y terminación de vigencia

La vigencia de esta póliza principia y termina en la fecha y hora indicada en la carátula de la misma, salvo que exista una nueva versión de dicha póliza.

## c) Multicláusula

De aparecer como contratada esta cláusula en la carátula de la póliza, la Compañía:

1. Conviene en aumentar, de manera automática, la suma asegurada contratada, en la misma proporción en que se incremente, en forma real, el valor de los bienes de origen nacional a partir del inicio de vigencia de esta póliza.
2. Conviene en aumentar, de manera automática, la suma asegurada contratada, en la misma proporción en que pueda verse incrementado, en forma real, el valor de los bienes de origen extranjero, a consecuencia de las variaciones en la cotización del dólar con respecto a nuestra moneda.
3. Acepta cubrir, de manera automática, los aumentos de suma asegurada generados por la adquisición de otros bienes, iguales o similares a los cubiertos por esta póliza comprados o alquilados, y por los cuales el Asegurado sea legalmente responsable, cuando dichos bienes se ubiquen en los predios mencionados en la carátula de la póliza. En este caso, la Compañía aumentará la suma asegurada por ubicación hasta el 10% adicional, amparando así de manera automática los nuevos bienes.

Si el aumento a que se hace referencia supera dicho porcentaje, el Asegurado deberá solicitar a la Compañía el aumento de suma asegurada, lo que implica el pago de la prima correspondiente.

4. Conviene en aumentar mensualmente en forma automática la suma asegurada de la cobertura de Responsabilidad Civil Familiar en la misma proporción del incremento porcentual mensual que señale el Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado por el Banco de México, en su concepto Índice General.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía nunca será mayor al porcentaje elegido por el Asegurado el cual se establece en la carátula de la póliza.

#### d) Moneda

Tanto el pago de la prima como las indemnizaciones a que haya lugar por esta póliza, serán liquidadas en moneda nacional y en los términos de la ley monetaria vigente en la fecha de pago. Sin embargo, las partes podrán acordar que el pago de las primas, así como las indemnizaciones a que haya lugar por esta póliza se liquiden conforme a la moneda establecida en la carátula de la póliza.

#### e) Sumas Aseguradas y Base de Indemnización

**Artículo 86 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “En el seguro contra los daños, la empresa aseguradora responde solamente por el daño causado hasta el límite de la suma y del valor real asegurados. La empresa responderá de la pérdida del provecho o interés que se obtenga de la cosa asegurada, si así se conviene expresamente”.

**Artículo 91 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:** “Para fijar la indemnización del seguro se tendrá en cuenta el valor del interés asegurado en el momento de la realización del siniestro”.

1. Será responsabilidad del Asegurado la fijación y solicitud de actualización de las Sumas Aseguradas de las coberturas que se indican en la carátula de esta póliza y que constituyen la máxima responsabilidad que, en caso de siniestro está a cargo de la Compañía.

Cabe aclarar que las sumas aseguradas de todas las coberturas y opciones incluyen impuestos (I.V.A. y los demás impuestos que correspondan).

2. Tabla de porcentajes de depreciación para Menaje de Casa

Artículo	Años de uso			
	1	2	3	4 ó más
Eléctricos	7.5%	15%	22.5%	30%
Electrónicos	7.5%	15%	22.5%	30%
Muebles	7.5%	15%	22.5%	30%
Ropa	12.5%	25%	37.5%	50%
Otros	7.5%	15%	22.5%	30%

3. Seguro a primer riesgo  
Al momento de ocurrir un siniestro que afecte cualesquiera de las coberturas contratadas, la Compañía indemnizará el monto de la pérdida determinada, teniendo como límite la suma asegurada de la cobertura o coberturas afectadas, sin considerar el valor de reposición de los bienes, así como lo dispuesto específicamente para las coberturas de Robo y Responsabilidad Civil Familiar.
4. Valor indemnizable  
El valor indemnizable para cada cobertura se determina de acuerdo a lo estipulado en sus respectivas cláusulas “cobertura” y/o “límite máximo de responsabilidad”.

La Compañía, en caso de siniestro que afecte bienes, podrá optar por reponerlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo la indemnización correspondiente.

5. Disminución y reinstalación de suma asegurada en caso de siniestro  
Toda indemnización que la Compañía pague reducirá en igual cantidad la suma asegurada en cualquiera de las secciones de esta póliza que se vea afectada por siniestro, pero puede ser reinstalada, previa aceptación de la Compañía a solicitud del Asegurado, quien pagará la prima adicional que corresponda.

**6. Interés moratorio**

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, en los términos del artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, quedará obligada a pagar al Asegurado, beneficiario o tercero dañado, un interés de conformidad con lo establecido por el artículo 135 bis de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

**f) Obligación del pago de las primas de la póliza**

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

Si las partes optan por el pago en forma fraccionada, las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración, no inferiores a un mes, venciendo éstas a las doce horas del primer día de la vigencia del periodo que comprendan y se aplicará la tasa de financiamiento estipulada a la fecha de expedición de la póliza.

Lo anterior en los términos del artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro (reformado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 2 de enero de 2002) que a la letra dice:

“Si no hubiere sido pagada la prima o la primera fracción de ella, en los casos de pagos en parcialidades, dentro del termino convenido, el cual no podrá ser inferior a tres días ni mayor a treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará el mayor previsto en este artículo.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que se hace referencia en el artículo 150 bis de esta ley”.

Por lo que en caso de incumplimiento del pago en cualquiera de sus modalidades, el contrato se resolverá de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial.

En caso de indemnización por causa de siniestro, la Compañía podrá deducir de ésta, el total de la prima pendiente de pago, hasta completar la prima correspondiente del periodo de seguro contratado.

Las primas convenidas deberán ser pagadas en el lugar establecido en el contrato y a falta de convenio expreso, en las oficinas de la Compañía, contra la entrega del recibo correspondiente.

**g) Extinción de las obligaciones de la Compañía**

Las obligaciones de la Compañía se extinguirán, por efecto del incumplimiento de las obligaciones del Asegurado, por las causas señaladas en las cláusulas: obligación del pago de las primas de la póliza, obligación de comunicar la existencia de otros seguros, agravación del riesgo, subrogación de derechos y procedimientos en caso de siniestro.

Por ser la base para la apreciación del riesgo a contratar, es obligación del contratante y/o Asegurado o representante de éstos declarar por escrito, todos los hechos importantes que conozca o deba conocer al momento de la celebración del contrato.

En caso de omisiones, falsas declaraciones, actuación dolosa o fraudulenta del contratante y/o Asegurado y/o representante de éstos, al declarar por escrito en las solicitudes de la Compañía o en cualquier otro documento, ésta podrá rescindir el contrato de pleno derecho en los términos de lo previsto en el artículo 47 en relación con los 8, 9 y 10 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

**h) Inspección**

La Compañía podrá en todo momento inspeccionar los bienes asegurados, para fines de apreciación del riesgo.

Este derecho no constituirá una obligación para la Compañía de efectuar inspecciones en fechas determinadas ni a solicitud del Asegurado o de sus representantes.

**i) Agravación del riesgo**

El Asegurado deberá comunicar a la Compañía las agravaciones esenciales que sufra el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Las obligaciones de la Compañía cesarán de pleno derecho si el Asegurado omitiere el aviso o si él provocare dicha agravación y ésta influyere en la realización del siniestro.

En los casos de dolo o mala fe, el Asegurado perderá las primas pagadas anticipadamente

**j) Obligación de comunicar la existencia de otros seguros**

Cuando el Asegurado contrate pólizas con varias compañías contra el mismo riesgo y por el mismo interés, tendrá la obligación de poner en conocimiento de la Compañía los nombres de las otras compañías de seguros, así como las sumas aseguradas.

La Compañía quedará liberada de sus obligaciones si el Asegurado omite intencionalmente el aviso del párrafo anterior, o si contratara los diversos seguros para obtener un provecho ilícito.

Los contratos de seguros de que trata el primer párrafo, celebrados de buena fe, en la misma o en diferentes fechas, serán válidos y obligarán a cada una de las empresas aseguradoras hasta el valor íntegro del daño sufrido, dentro de los límites de la suma que hubieren asegurado, de forma proporcional a la suma asegurada contratada en cada uno de ellos.

La empresa que pague en el caso del párrafo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas.

**k) Terminación anticipada de la póliza**

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

**1. Solicitud de cancelación por parte del Asegurado**

El contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la institución sea enterada por escrito de la solicitud de cancelación. La Compañía tendrá el derecho a la prima que corresponda de acuerdo con las tarifas para seguros a corto plazo indicadas en la siguiente tabla:

<b>Días de Vigencia de la póliza</b>	<b>Porcentaje de la prima</b>
Hasta 1 mes	20%
Hasta 1.5 meses	25%
Hasta 2 meses	30%
Hasta 3 meses	40%
Hasta 4 meses	50%
Hasta 5 meses	60%
Hasta 6 meses	70%
Hasta 7 meses	75%
Hasta 8 meses	80%
Hasta 9 meses	85%
Hasta 10 meses	90%
Hasta 11 meses	95%

**2. Cancelación de la póliza por parte de la Compañía**

La Compañía notificará por escrito al Asegurado, surtiendo efecto la terminación del seguro después de 15 días de practicada la notificación respectiva.

La Compañía deberá devolver la totalidad de la prima en proporción al tiempo de vigencia no corrido a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

## **l) Prescripción**

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

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## **m) Comunicaciones**

Cualquier declaración o comunicación de cualquiera de las partes relacionada con este contrato, deberá enviarse por escrito a los domicilios señalados en la carátula de la póliza.

Sí la Compañía cambia de domicilio lo comunicará inmediatamente al contratante, Asegurado, o a sus causahabientes.

Los requerimientos y comunicaciones que la compañía deba hacer al contratante, Asegurado, o a sus causahabientes, tendrán validez si se hacen en la última dirección que conozca la Compañía.

## **n) Comisiones**

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

## **o) Competencia**

En caso de controversia, el Asegurado y/o beneficiario podrán hacer valer sus derechos en los términos previstos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en sus oficinas centrales o en sus delegaciones regionales. En caso de que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros no sea designada árbitro conforme lo establece la citada ley, podrá acudir a los tribunales competentes de la jurisdicción a la que corresponda el domicilio de la compañía.

## **p) Arbitraje**

En caso de ser notificado de la improcedencia de su reclamación por parte de la Compañía, el reclamante podrá optar por acudir ante una persona física o moral que sea designada por las partes de común acuerdo, a un arbitraje privado.

La Compañía acepta que si el reclamante acude a esta instancia se somete a comparecer ante un árbitro y sujetarse al procedimiento del mismo, el cual vinculará al reclamante y por este hecho se considerará que renuncia a cualquier otro derecho para hacer dirimir su controversia.

El procedimiento de arbitraje se establecerá por la persona asignada por las partes de común acuerdo, quienes firmarán un convenio arbitral. El laudo que emita el árbitro vinculará a las partes y tendrá el carácter de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el reclamante y en caso de existir será liquidado por la Compañía.

## **q) Subrogación de derechos**

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

Si la Compañía lo solicita, a costa de ésta, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública.

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

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

El derecho a la subrogación no procederá en el caso de que el Asegurado tenga relación conyugal, laboral 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.

# Procedimientos en caso de siniestro

---

## a) Precauciones

El Asegurado deberá ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Pedir instrucciones a la Compañía, debiendo atenerse a las que ella le indique, en cuanto no exista mayor riesgo o peligro que de lugar a aumentar los daños.

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

Los gastos hechos por el Asegurado, que sean procedentes, se cubrirán por la Compañía, y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

## b) Aviso del siniestro

El Asegurado deberá dar aviso del siniestro a la Compañía dentro de un plazo máximo de 24 horas contados a partir del momento en que tenga conocimiento del hecho, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro.

La falta oportuna de este aviso dará lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la Compañía hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

Si así fuere solicitado por la Compañía, el Asegurado otorgará en el momento que se le requiera, poder suficiente a favor de ella o de quien ella misma designe, para tomar por su cuenta y gestionar a nombre del Asegurado la defensa o el arreglo de cualquier reclamación o de seguir a nombre de él y en provecho propio, la reclamación por indemnización, daños y/o perjuicios, u otra cualquiera contra terceros.

La Compañía tendrá libertad plena para la gestión del proceso o arreglo de cualquier reclamación o de seguir a nombre de él y en provecho propio, la reclamación por indemnización o daños o perjuicios, u otra cualquiera contra terceros, comprometiéndose el Asegurado a proporcionar todos los informes y ayuda que sean necesarios.

Cualquier ayuda que la Compañía o sus representantes presten al Asegurado o a terceros, no deberá interpretarse como aceptación de responsabilidad.

El Asegurado comprobará la exactitud de su reclamación y de cuantos extremos estén consignados en la misma; la Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro y con la cual puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

El Asegurado deberá entregar a la Compañía, dentro de los 15 días siguientes al siniestro o en cualquier otro plazo que ésta le hubiere especialmente concedido por escrito:

- Carta reclamación del Asegurado a la Compañía, indicando del modo más detallado y exacto que sea factible, cuáles fueron los hechos, cómo acontecieron y las posibles causas que los originaron.
- Copia certificada de la averiguación previa levantada ante el Ministerio Público, y/o de las actuaciones judiciales levantadas y/o parte de bomberos, según sea el caso.

**Adicionalmente cuando presente una reclamación por robo:**

1. La copia certificada de la averiguación previa deberá contener:
  - Detalle y descripción de los bienes robados
  - Constancia de la inspección ocular practicada por el Ministerio Público
  - Ratificación de la denuncia por parte del Asegurado
  - Declaraciones de los testigos de hechos y preexistencia de lo robado.
2. Presentar la documentación que la Compañía considere necesaria para acreditar:
  - La procedencia de la reclamación
  - La preexistencia de los bienes
  - El valor de reposición de los bienes

Considerándose válidos para cumplir con lo anterior:

1. Facturas, notas de compra o avalúos.
2. Carta de preexistencia, conteniendo la descripción de los artículos, así como la firma de dos testigos que avalen la preexistencia y propiedad de los bienes robados. Sólo podrán ser considerados como testigos, aquellas personas que sean mayores de edad, que se puedan identificar con credencial de elector vigente y no sean familiares directos o indirectos del Asegurado.
3. Constancia visual (video, fotografía) en donde se muestre el artículo, en el interior del inmueble asegurado, o a la persona usando el artículo (cuando se trate de joyas y objetos personales).

**Adicionalmente cuando se presente una reclamación por responsabilidad civil familiar:**

1. Aviso de siniestro:
  - El Asegurado se obliga a comunicar a la Compañía, tan pronto tenga conocimiento, de las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado. Si la Compañía decide no asumir la dirección del proceso, se obliga a manifestarlo, de inmediato y por escrito, al Asegurado.
  - En el supuesto de que la Compañía 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 a la Compañía:

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

- A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa, en caso de ser ésta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca por causas debidamente justificadas.

- A ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan, en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que la Compañía 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 los gastos de defensa.

Si se comprobara que la Compañía actuó con negligencia en la determinación o dirección de la defensa, entonces la responsabilidad en cuanto al monto de los gastos de dicha defensa, no estará sujeta a ningún límite.

**3. Reclamaciones y demandas:**

- La Compañía queda facultada para efectuar la liquidación de las reclamaciones extrajudicial o judicialmente, para dirigir juicios o promociones ante cualquier autoridad y para celebrar convenios.
- No será oponible a la Compañía cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad del Asegurado, concertado sin consentimiento de la propia Compañía, 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. Beneficiario del Seguro:**

El presente contrato de Seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado, quien se considerará como su beneficiario, desde el momento del siniestro.

**5. Reembolso:**

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

**6. El Asegurado deberá entregar a la Compañía la siguiente información:**

- Carta reclamación que haya dirigido el tercero al Asegurado.
- En caso de lesionados: certificado médico, recetas, notas de farmacia, recibos de gastos médicos, hospitalización y recibos de honorarios médicos expedidos en las formas autorizadas.
- En caso de muerte: acta de defunción.
- Facturas o remisiones que amparen el importe de los bienes reclamados por el Asegurado.
- En su caso, copia del contrato de arrendamiento.

**c) Medidas que puede tomar la Compañía en caso de siniestro**

En caso de siniestro que afecte los bienes asegurados y/o responsabilidades y mientras no se haya fijado definitivamente el importe de la indemnización, la Compañía podrá inspeccionar, clasificar y valorizar los bienes, en el lugar donde se encuentren, para determinar la magnitud del siniestro.

**d) Salvamento**

En ningún caso la Compañía estará obligada a encargarse de la venta o liquidación de los restos de los bienes asegurados, ni el Asegurado tendrá derecho de hacer abandono de los mismos a la Compañía.

### e) Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado y la Compañía acerca del monto de cualquier pérdida o daño:

- La diferencia será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, este nombramiento deberá ser por escrito.
- 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 un plazo de 10 días, contados a partir de la fecha en que una de ellas hubiese sido requerida por la otra, por escrito para quien lo hiciere.
- Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán a un tercero para el caso de discordia.
- Si una de las partes se negare a nombrar a su perito, o simplemente no lo hiciere cuando sea requerida por la otra, 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 ambos, si fuera necesario.
- El fallecimiento de una de las partes, cuando fuere persona física o su disolución si fuera una sociedad, ocurridos mientras se está realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según sea 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 el poder judicial) para que lo sustituya.
- Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada uno cubrirá los honorarios de su propio perito.

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

# ¿Cómo presentar una reclamación?

- 1 Ante todo mantenga la **calma**, recuerde que nosotros le atenderemos.
- 2 Disminuya su pérdida llevando a cabo las acciones inmediatas como:
  - Solicitar ayuda, llamar a los bomberos, Cruz Roja, policía, etc.
  - Por eso es conveniente tener a la mano y en un lugar visible los teléfonos de emergencia de su localidad.
- 3 Reporte el siniestro a más tardar dentro de las 24 horas siguientes.
- 4 Tenga a la mano la póliza vigente.
- 5 Llame por teléfono al área de **Siniestros Daños**.
- 6 Tenga a mano los siguientes datos:
  - Nombre de la persona que hace el reporte.
  - Número de póliza.
  - Nombre del Asegurado.
  - Vigencia de la póliza.
  - Descripción de los hechos.
  - Clave o nombre del agente.

## Área de Siniestros Daños

Llame por teléfono a **Siniestros Daños** para levantar el reporte de siniestro:

5227 3072  
01 800 012 8637  
sinda@gnp.com.mx

Ciudad de México y área metropolitana  
Sin costo Nacional  
Correo electrónico

Es importante mencionar que el seguimiento de la reclamación se hará en horas hábiles con el ajustador asignado para su atención.

**Le sugerimos presentar la siguiente documentación para integrar su reclamación:**

- 1 Póliza vigente y recibos de pago.
- 2 Carta de reclamación a la Compañía.
- 3 Adjuntar la documentación que compruebe y precise la pérdida:
  - Avalúos
  - Recibos
  - Fotografías
  - Facturas
  - Garantías, manuales de uso u operación de los artículos
  - Cartas de preexistencia
  - Presupuesto de reparación
  - Planos de construcción
  - Cualquier otro documento que ayude a definir los bienes dañados y a precisar el monto de la pérdida.

## Información adicional

---

En caso de ser necesario, el ajustador podrá requerir información adicional. Especialmente para el caso de:

### Incendio

- Informe de bomberos o de la autoridad que atendió el siniestro.

### Robo y/o asalto

- Copia del acta levantada ante el Ministerio Público que contenga la **inspección ocular** del lugar donde ocurrieron los hechos realizada por el personal de esa dependencia.

### Responsabilidad civil

- Carta Reclamación del Tercero Afectado dirigida al Asegurado por los daños a sus bienes y/o personas.
- Certificado médico (en el caso de lesionados).
- En caso de lesionados: recetas, notas de farmacia, recibos de gastos médicos, hospitalización y alta médica.

# Asistencia Polifam

Como valor agregado, Polifam le ofrece los siguientes servicios para su hogar:

## 1 Reparaciones imprevistas

En caso de accidente que atente contra la seguridad de la vivienda asegurada por Polifam, GNP gestionará el envío de prestadores de servicios especialistas tales como: plomeros, electricistas, carpinteros, cerrajeros, herreros, alumineros y vidrieros; a fin de limitar y controlar el alcance de los daños causados por accidentes tales como:

- Derrames de agua ocurridos en la vivienda asegurada, tanto en alimentadores como en drenajes y que puedan provocar manchas permanentes en paredes y techos, o que puedan causar daños graves permanentes a pisos, alfombras o al menaje de la vivienda.
- Fugas de gas en la instalación de la vivienda.
- Corto circuito ocurrido en la instalación de la vivienda y que como consecuencia pudiere causar un incendio.
- Descomposturas que impidan el cierre de puertas y/o ventanas que tengan acceso a la calle.
- Rotura de vidrios que den directamente a la calle.

GNP pagará los honorarios de los prestadores de servicios y los costos de materiales y refacciones serán a cargo del Asegurado.

## 2 Enlace telefónico de especialistas para reparaciones no urgentes

A solicitud del Asegurado, bajo su responsabilidad y con cargo al mismo, GNP le enlazará telefónicamente con un prestador de servicio especialista, tales como: plomeros, electricistas, carpinteros, cerrajeros, pintores, herreros, alumineros y vidrieros.

## 3 Referencia y envío de ambulancia terrestre en caso de emergencia

En caso de enfermedad y/o accidente de cualquier persona que se encuentre dentro de la vivienda asegurada, que requiera la utilización de una ambulancia terrestre y a petición del Asegurado, GNP coordinará el envío de la ambulancia para el traslado al centro hospitalario más cercano.

Este servicio será proporcionado por Médica Móvil, y está disponible en las ciudades de México, Guadalajara y Monterrey; pagando un costo preferencial por este servicio que corre por cuenta del Asegurado.

## 4 Consulta médica domiciliaria

El servicio se brinda para atención de padecimientos de personas que se encuentren dentro de la vivienda asegurada que no son considerados urgencias, pero que requieren la presencia física del médico para revisar al paciente, diagnosticar y formular un tratamiento.

El servicio será proporcionado por Médica Móvil y está disponible en las ciudades de México, Guadalajara y Monterrey, pagando un costo preferencial por este servicio que corre por cuenta del Asegurado.

Para acceder a los servicios de **Asistencia Polifam** sólo tiene que llamar a los teléfonos:

<b>5663 3344</b>	<b>Ciudad de México</b>
<b>01 800 007 9100</b>	<b>Sin costo Nacional</b>



# Prevencción de riesgos en el hogar

## En caso de robo

### Antes que otra cosa

- Identifique las áreas de riesgo que podría tener su casa.
- Conozca las políticas que ofrece la Secretaría de Seguridad Pública en cuestión de robo, en las que se indican las causas y la forma de operar de la delincuencia organizada.
- Implemente medidas de seguridad que lo ayudarán a fortalecer la protección de sus familiares y de su hogar.

### No descuide puertas y ventanas

- Mantenga la puerta cerrada, invierta en una buena cerradura e instale mirillas.
- Evite el emplomado en puertas exteriores y placas con el nombre de la familia.
- De ser posible mantenga la entrada principal libre de arbustos y por las noches con suficiente iluminación.
- Instale cerraduras que sean preferentemente de pasador corredizo y no las que cierran cuando se jala la puerta.
- En las puertas de cristales instale cerraduras de doble cilindro (las que requieren de llave para abrirse por dentro y por fuera).
- De ser posible proteja las ventanas exteriores con herrería.

### Si cuenta con personal de servicio

- Evite que salga de su domicilio con las llaves y en especial los fines de semana y/o en períodos de vacaciones.
- Al contratar personal doméstico, solicite sus antecedentes y conserve sus datos generales junto con una fotografía.
- Entrénelo para que no deje entrar a desconocidos, amigos, novios, etc.

### No se confíe de los demás

- No reciba objetos que no esté esperando. Sea cauteloso con los vendedores a domicilio.
- No contrate servicios de ambulantes.
- No dé información telefónica a ningún desconocido acerca de los horarios y rutinas de la familia. No divulgue la salida de su domicilio ya sea por unas horas y/o por unos días.
- Cuando organice reuniones o fiestas, no deje dinero u objetos valiosos a la vista.

## Manténgase siempre alerta

- Evite tardarse cuando aborde o salga de su automóvil, ya que un gran número de asaltos ocurren cuando las personas entran y salen de sus casas.
- Al llegar a su domicilio ya tenga las llaves en la mano y entre sin demora.
- Si al llegar a su domicilio advierte la presencia de un extraño, tome sus precauciones y solicite apoyo de sus vecinos o de la policía.
- Desconfíe de la presencia de vehículos desconocidos.
- Modifique sus rutinas diarias para evitar que el delincuente pueda preparar un plan de ataque.

## Algunos consejos prácticos

- Evite tener bardas con poca altura.
- Evite tener los medidores de luz y gas dentro de su domicilio.
- Controle las llaves de su domicilio, así como los duplicados.
- Por ningún motivo deje la llave escondida fuera de su casa, si llegara a perderla cambie de inmediato la combinación de la cerradura.
- Encargue el periódico y la correspondencia a los vecinos mientras usted está de vacaciones.
- Evite que los aparatos de sonido, televisores y en general los electrodomésticos sean fácilmente visibles desde el exterior.

## Instale equipos de seguridad

- Interfonos y de ser posible videoporteros.
- Sistemas de alarma que cuenten con sensores pasivos infrarrojos, contactos magnéticos, sensores de rotura de cristales, cinta foil, botones de asalto, sirena exterior, luz estroboscópica y conectados a una central de alarma.
- Protección perimetral a base de fotoceldas, cercas electrificadas y/o concertinas.

## Equipo para condominios

- Alumbrado de emergencia a base de lámparas automotrices y/o de luz neón.
- Circuito cerrado de televisión formado por un monitor y una cámara como mínimo para el acceso principal y áreas comunes.
- Tener un elemento de guardia al menos en la entrada principal, y de ser posible contar con un equipo de radiocomunicación.
- Hacer rondines matutinos, vespertinos y nocturnos.
- En caso de contar con caseta de vigilancia, se recomienda tener una ventanilla blindada con pasadocumentos y en caso de ser necesario, instalar un transfer.

## En caso de incendio

---

### Mantenimiento periódico

- Revise y en su caso arregle los contactos y apagadores eléctricos que estén flojos, rotos o sin tapa.
- Evite el uso de enchufes múltiples en un contacto.
- Evite que los cables de energía de los aparatos electrodomésticos se encuentren en los pasillos, entradas, pasos al escritorio, camas, puertas, ventanas, etc. Estos normalmente provocan caídas, tropezones y daños a los equipos.
- Es recomendable que las líneas de gas cuenten con válvulas de cierre rápido y que se mantengan pintadas de color amarillo.

## Recomendaciones importantes

- Nunca coloque alambres, monedas ni papeles metálicos en los interruptores para sustituir un fusible, siempre tenga fusibles de repuesto.
- En la medida de lo posible no utilice la alfombra para ocultar instalaciones eléctricas. Y si es necesario utilice cables de uso rudo poniendo principal cuidado en las uniones.
- No almacene papeles cerca de apagadores, enchufes o electrodomésticos.
- Antes de salir de viaje cerciórese de haber desconectado el interruptor central de la corriente eléctrica, así como de haber cerrado el gas, las llaves de agua, las puertas, ventanas y haya colocado un letrero que avisa que "el timbre no funciona".
- Tenga siempre a la mano una linterna de baterías en perfectas condiciones de operación.

## En caso de terremoto

---

### Tenga siempre a la mano

- Teléfonos y/o extensiones que cuenten con respaldo de baterías en perfectas condiciones de operación.
- Lámparas de acción automática estratégicamente instaladas en caso de falta de suministro de energía eléctrica.
- Botiquín de primeros auxilios en un lugar plenamente identificado y vigile que su contenido esté vigente.

### Prevención anticipada

- Determine un área segura del inmueble para resguardarse en caso de temblor.
- Realice periódicamente con todas las personas que habitan el inmueble simulacros de evacuación.

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 36, 36-A, 36-B y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, bajo el registro número 06-637-I-1.1/25929 de fecha 15 de octubre de 1997.