

---

# Protección Móvil

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

**Póliza para Dispositivos  
Electrónicos Portátiles**

---

## **Póliza para Dispositivos Electrónicos Portátiles**

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

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

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

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

### **I. DEFINICIONES**

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

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

**C. “Certificado de Cobertura”** significará el certificado que le sea enviado junto con esta Póliza que describe los detalles de su cobertura.

**D. “Propiedad Asegurada”** según se utiliza en esta Póliza significará: el equipo de comunicación inalámbrica elegible (el “equipo”) descrito en su Certificado de Cobertura.

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

**F. “Fecha de Pérdida”** será la fecha en que ocurra la Pérdida de la Propiedad Asegurada.

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

**H. “Miembro del Grupo” o “Miembros del Grupo”** significará: Los cuentahabientes del Operador de Servicios Inalámbricos que cumplan con las siguientes condiciones:

i) Que hayan sido inscritos y aceptados para cobertura al amparo de esta Póliza.

ii) Quienes tengan una descripción completa de su Propiedad Asegurada archivada en nuestra compañía o con nuestro Proveedor de Servicios Autorizado.

iii) Quienes hayan pagado todas las primas pagaderas con respecto a su Propiedad Asegurada antes de cualquier Fecha de Pérdida reclamada.

**I. “Activación Inicial”** significará: el momento de la compra inicial de Propiedad Asegurada y la activación del servicio del Operador de Servicios Inalámbricos para la Propiedad Asegurada.

**J. “Póliza” o “Pólizas”** significará: esta Póliza para Dispositivos Electrónicos Portátiles y su Certificado de Cobertura.

**K. “Pérdida” y “Pérdidas”** significará: daño ocasionado a los bienes asegurados por un riesgo cubierto según lo establecido en la Sección II.B. PLAN DE COBERTURA.

**L. “Software Malicioso”** significará el software malicioso que dañe, destruya, ingrese a su Datos sin su autorización o de otro modo interfiera con el desempeño de cualquier dato, medio, software o sistema relacionado con la Propiedad Asegurada.

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

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

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

**P. “Software no Estándar”** significará el software, distinto al Software Estándar.

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

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

**S. “Operador de Servicios Inalámbricos”** significará: Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

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

**U. “Software Estándar”** significará el sistema operativo precargado o incluido como estándar en la Propiedad Asegurada de parte del fabricante.

**V. “Robo”** es la pérdida de la posesión de la Propiedad Asegurada debido a un robo simple o robo con violencia, según se encuentran tipificados en el Código Penal Federal mexicano.

**W. “Número de Celular” o “Números de Celulares”** significará: El teléfono celular, línea de datos o número que le haya asignado el Operador de Servicios Inalámbricos y sobre el que se aplicarán los cargos por esta Póliza

## CLÁUSULAS

### II. COBERTURA

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

#### Información sobre su Cobertura

La cobertura al amparo de esta Póliza está sujeta a nuestra aprobación. Usted contará con cobertura a partir de que nuestra compañía apruebe su inclusión en el seguro. La cobertura especificada en esta Póliza comenzará en la Fecha de Entrada en Vigor indicada en su Certificado de Cobertura. La elegibilidad para registro después de la Activación Inicial podrá estar sujeta a las limitaciones aplicables.

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

#### A. ASPECTOS QUE CUBRE NUESTRO SEGURO.

Ofrecemos seguro para su Propiedad Asegurada (según se define dicho término en la Sección I. I Definiciones), por concepto de Pérdida, siempre y cuando sea elegible para recibir cobertura. En caso de una Pérdida, nuestra obligación al amparo de esta Póliza es reemplazar su Propiedad Asegurada, según lo establecido en la Sección VI – CONDICIONES EN CASO DE PÉRDIDA.

#### B. PLAN DE COBERTURA

Cubrimos su Propiedad Asegurada en caso de las siguientes causas de Pérdida, según sea el plan contratado por el asegurado:

- i) Daños Físicos.
- ii) Robo.
- iii) Falla Mecánica o Eléctrica.

#### C. PROPIEDAD NO CUBIERTA

No se ofrecerá cobertura sobre los siguientes aspectos:

1. Cualquier propiedad o equipo que no sea Propiedad Asegurada.
2. Contrabando o propiedad en el curso del transporte o comercio ilegal.
3. Propiedad enviada a usted por un fabricante o vendedor que no sea el Centro de Servicio Autorizado.
4. Datos, Medios Externos no Estándar y Software no Estándar.
5. Los Accesorios Cubiertos únicamente serán cubiertos cuando formen parte de una Pérdida sobre la Propiedad Asegurada distinta a los Accesorios Cubiertos.
6. Cualquier equipo cuyo número de identificación (IMEI o ESN, entre otros) haya sido alterado, dañado o removido.
7. Cualquier equipo que no tenga registrada la voz o datos en el Número de Celular inscrito a partir de la Fecha de

## Entrada en Vigor y antes de la Pérdida.

### **D. PAGO DE PRIMAS**

Se le cobrará una prima mensual según lo indicado en su Certificado de Cobertura.

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

Si después de la Fecha de Entrada en Vigor, usted reemplazare su Propiedad Asegurada con un equipo directamente del Operador de Servicios Inalámbricos, éste nos notificará y actualizaremos su equipo nuevo como la Propiedad Asegurada y, en caso que su prima o deducible incluido en el Certificado de Cobertura haya cambiado, le enviaremos un nuevo Certificado de Cobertura. Para que la cobertura aplique, el uso de voz o datos deben estar registrados en el nuevo equipo en el Número de Celular registrado antes de la Fecha de la Pérdida. La cobertura no se transmitirá al equipo comprado de otras fuentes distintas a la adquisición directa del Operador de Servicios Inalámbricos.

La cobertura será automáticamente transferida a cualquier equipo de reemplazo proporcionado por nosotros al satisfacer una reclamación al amparo de esta Póliza o el Operador de Servicios Inalámbricos como reemplazo de garantía para la Propiedad Asegurada. Usted podrá solicitar copia del Certificado de Cobertura vigente en cualquier momento llamando al 01-800-099-0802.

## **III. EXCLUSIONES**

Las Pérdidas y las causas de Pérdida excluidas más adelante se excluyen sin tener en cuenta otras causas o eventos que contribuyan en forma simultánea o en cualquier secuencia a la Pérdida. No realizaremos pago alguno por Pérdidas o por Pérdidas que se deriven de alguno de los siguientes eventos o causas de Pérdida:

- A. Pérdida que dé como resultado que usted deje de poseer la Propiedad Asegurada en forma distinta a una Pérdida por Robo.
- B. Pérdida indirecta o consecencial, incluyendo pérdida de uso; interrupción de negocios, pérdida de mercado, pérdida de servicio, pérdida de utilidades, inconveniencia o retraso en reemplazar la Propiedad Asegurada perdida o dañada.
- C. Pérdida como consecuencia de que el cliente o alguien a quien se le confió la Propiedad Asegurada intencionalmente se desprendió de la Propiedad Asegurada.
- D. Pérdida debido a un acto intencional, deshonesto, fraudulento o delictivo realizado por usted o sus familiares, cualquiera de sus representantes autorizados o a quienes les haya otorgado la propiedad o a los familiares de estos; o cualquiera que tenga un interés en la propiedad independientemente del motivo, que actúen por sí mismo o en colusión con otros.
- E. Pérdida debido a obsolescencia, incluyendo de carácter tecnológico o depreciación en el valor de la Propiedad Asegurada.
- F. Pérdida causada o derivada de algún daño cosmético a la Propiedad Asegurada, de manera tal que no afecte la funcionalidad de la Propiedad Asegurada. Algunos tipos excluidos de Pérdida incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa, rasguños, daños superficiales, grietas y cambios o mejora en color, textura o terminado sobre la Propiedad Asegurada que no afecten la función de la misma.
- G. Pérdida causada o derivada de una mala reparación, ajuste, instalación, servicio o mantenimiento, efectuados por un tercero que no haya sido expresamente autorizado por el fabricante o la Aseguradora para realizar tales acciones.
- H. Pérdida causada o derivada de una reparación o reemplazo no autorizado.
- I. Pérdida causada o derivada de la descarga, dispersión, filtración, migración, liberación o escape de Contaminantes.
- J. Pérdida causada por el abuso de la Propiedad Asegurada o derivada del uso de la misma en una forma para la que no fue diseñada o destinada por el fabricante, o un acto que invalide la garantía del fabricante.

- K. Pérdida causada o derivada de un incumplimiento con las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento del fabricante.
- L. Pérdida causada o derivada de un error u omisión en el diseño, programación o configuración de sistema de la Propiedad Asegurada o el retiro del producto por parte del fabricante.
- M. Pérdida debido a una Falla Mecánica o Eléctrica que ocurra durante la vigencia de la garantía del fabricante.
- N. Pérdida o daño causados a las baterías (salvo que se encuentre cubierto como Accesorio Cubierto cuando la Pérdida es simultánea con una Pérdida a la Propiedad Asegurada).
- O. Pérdida o daño sobre los Accesorios No Cubiertos.
- P. Pérdida causada o derivada de un Software Malicioso.
- R. Pérdida causada o derivada de una reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva, independientemente de la causa. Sin embargo, si la reacción o radiación nuclear, o contaminación radioactiva, causara un incendio, pagaremos la Pérdida resultante causada por dicho incendio.
- Q. Pérdida causada o derivada de guerras, incluyendo guerra no declarada o civiles; acciones beligerantes por fuerzas militares, incluyendo acción para repeler o defenderse contra un ataque real o esperado por un gobierno, soberano u otra autoridad utilizando personal militar u otros agentes; o insurrecciones, rebeliones, revoluciones, usurpación de poder por una autoridad gubernamental en defensa de lo anterior.
- R. Pérdida causada o derivada de acciones gubernamentales, sean legítimas o no, resultando en la incautación o destrucción de la propiedad por una orden de la autoridad gubernamental.
- S. Pérdida o daño sobre Datos, Medios Externos no Estándares y Software no Estándar.
- T. Pérdida causada o derivada de la omisión a realizar lo razonablemente necesario para minimizar la Pérdida y proteger la Propiedad Asegurada de cualquier Pérdida adicional.

#### **IV. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD**

##### **A. LÍMITES POR SINIESTRO**

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

##### **B. LÍMITE TOTAL**

Se permitirá un máximo de dos reemplazos de la Propiedad Asegurada por Número de Celular en cualquier período de 12 (doce) meses consecutivos, incluyendo Pérdidas indemnizadas bajo esta Póliza o bajo cualquier póliza inmediata anterior emitida por nosotros.

En todo caso, el período de doce meses se calcula con base en la Fecha de Pérdida para cada Pérdida cubierta.

#### **V. DEDUCIBLE**

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

El deducible que aparece en el Certificado de Cobertura se muestra como porcentaje. Dicho porcentaje es un porcentaje del precio minorista sin subsidios y/o descuentos, conforme aparece en nuestros expedientes, de un equipo de igual modelo al de la Propiedad Asegurada comprada en el Operador de Servicios Inalámbricos. En caso de que el modelo de la Propiedad Asegurada ya no sea ofrecido por el Operador de Servicios Inalámbricos al momento de su reclamación, el porcentaje del deducible se aplicará respecto al

último precio minorista disponible, sin subsidios y/o descuentos, para dicho modelo, según aparezca en nuestros expedientes. El costo minorista, sin subsidios y/o descuentos, para los modelos ofrecidos por el Operador de Servicios Inalámbricos, está disponible en [www.proteccionmovil.com.mx](http://www.proteccionmovil.com.mx) o llamando al teléfono 01-800-099-0802.

**NOTA:** Se podrá aplicar un cargo adicional por equipo no devuelto (consulte la Sección VII.F) por causas distintas a Robo, en caso de que no devuelva la Propiedad Asegurada según se instruya al momento de su reclamación.

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

## VI. CONDICIONES EN CASO DE PÉRDIDA

Con sujeción a los términos y condiciones establecidos en esta Póliza, corregiremos cualquier Pérdida cubierta por esta Póliza.

- A. En caso de una Pérdida, nos encargaremos del reemplazo de la Propiedad Asegurada a través del Centro de Servicio Autorizado.
- B. Un Miembro del Grupo no tendrá derecho a recibir efectivo, aunque podríamos elegir ofrecer una liquidación en efectivo del costo de reemplazar la Propiedad Asegurada, en lugar del reemplazo efectivo de la Propiedad Asegurada.
- C. A opción nuestra, podremos ofrecer equipo sustituto que:
  - i. Sea de tipo y calidad similares;
  - ii. Sea nuevo o renovado (refurbished) y que puede contener partes originales o no originales; y
  - iii. Podrán ser de una marca diferente, modelo o color.
- D. El equipo de reemplazo será equipo aprobado para uso en la red del Operador de Servicios Inalámbricos.
- E. Podríamos requerir, a opción nuestra, una evaluación de falla de equipo por el Operador de Servicios Inalámbricos y/o nuestro Proveedor de Servicios Autorizados y/o el fabricante antes de aprobar su solicitud de reemplazo de Propiedad Asegurada.
- F. Si incumplimos, después de recibir los documentos para determinar la base de la reclamación, con nuestras obligaciones conforme a esta Póliza, pagaremos intereses a una tasa de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 276 Bis de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

## VII. OBLIGACIONES EN CASO DE PÉRDIDA

- A. Si su Pérdida sobre la Propiedad Asegurada se debiere a Robo, deberá notificarlo a su Operador de Servicios Inalámbricos tan pronto como sea posible para suspender el servicio.
- B. Si una reclamación involucrare una violación a una ley o una pérdida de posesión, usted convendrá en notificar inmediatamente a la autoridad competente encargada de aplicar la ley y obtener la confirmación de esta notificación.
- C. Deberá reportar la Pérdida de inmediato a nuestro Proveedor de Servicios Autorizado a más tardar 30 días contados a partir de la Fecha de Pérdida. Si no lo hiciera dentro de ese plazo, habrá perdido su reclamación. Deberá presentar todas las reclamaciones a través del Proveedor de Servicios Autorizado para nuestra aprobación antes de entregar el equipo de reemplazo. Toda reclamación que no sea presentada a través de nuestro Prestador de Servicios Autorizado para nuestra aprobación no será aceptada y cumplida.
- D. Usted realizará lo razonablemente necesario para minimizar la Pérdida y proteger la Propiedad Asegurada de Pérdidas adicionales.
- E. Podría necesitar proporcionarnos una declaración de prueba de Pérdida detallada por escrito, un número de caso de informe policiaco y/o una copia de la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público o autoridad judicial competente

dentro de un plazo de 30 días de la fecha en que se reporte la Pérdida y antes de recibir el equipo de reemplazo. En caso de Pérdida, podría necesitar entregar una copia de la factura de venta original. También podría requerir presentar o entregar una copia de una identificación con fotografía emitida por el gobierno y/o una copia de la factura mensual más reciente emitida por su Operador de Servicios Inalámbricos.

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

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

**H.** Deberá entregar a nuestro Proveedor de Servicios Autorizado la información que se requiera para aprobar su reclamación respecto al reemplazo de la Propiedad Asegurada dentro de 30 días a partir de la fecha en que usted nos reporte su Pérdida. Su omisión a aceptar la entrega del equipo de reemplazo dentro de 30 días a partir de nuestra aprobación de la reclamación, derivará en la pérdida del equipo de reemplazo y su reclamación conforme a esta Póliza.

**I.** En caso de Pérdida, deberá satisfacer el deducible no reembolsable aplicable a la Pérdida.

## **VIII. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN**

**A.** Disposiciones de Cancelación.

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

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

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

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

a. Si descubrimos un fraude o tergiversación importante en la obtención de cobertura o en la presentación de una reclamación conforme a la misma.

b. Podemos cancelar su cobertura conforme a esta Póliza inmediatamente, sin notificación por incumplimiento del pago de la prima.

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

a. Dejare de contar con un servicio activo con el Operador de Servicios Inalámbricos para el Número de Celular registrado.



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

c. Usted excede el límite total de responsabilidad conforme a esta Póliza.

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

Si la cobertura conforme a esta Póliza fuere cancelada, se le reembolsará cualquier prima no devengada adeudada en forma proporcional.

**C.** Para continuar siendo elegible para cobertura:

1. Deberá haber activado el servicio de comunicaciones directamente con su Operador de Servicios Inalámbricos y ser un suscriptor válido, activo y vigente de su Operador de Servicios Inalámbricos para estar cubierto al amparo de esta Póliza. Para que la cobertura aplique, el uso de voz o datos deben estar registrados en la Propiedad Asegurada en el Número de Celular registrado antes de la Fecha de la Pérdida.

2. La Propiedad Asegurada deberá ser designada por nosotros y ser elegible para cobertura conforme a esta Póliza. La elegibilidad podrá limitarse a nuevo equipo que no haya sido previamente activado para servicio.

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

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

5. No deberá haber incurrido en incumplimiento de alguna disposición importante de esta Póliza, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa: Omisión de entregar la Propiedad Asegurada dañada cuando se solicite conjuntamente con una Pérdida, u omisión de satisfacer el deducible requerido sobre una Pérdida.

**D.** Usted será responsable del pago de las primas, conforme a las disposiciones de esta Póliza.

**E.** El seguro ofrecido conforme a esta Póliza se proporciona mensualmente a menos que: deje de ser un suscriptor válido, activo y vigente de su Operador de Servicios Inalámbricos; o usted y su Propiedad Asegurada dejen de ser elegibles para cobertura.

## **IX. CONDICIONES ADICIONALES**

**A.** Si surgiere algún desacuerdo entre usted y nosotros sobre el valor de la Propiedad Asegurada, el monto o satisfacción de la Pérdida, se podrá elegir un procedimiento de arbitraje de acuerdo con la Sección IX.F más adelante.

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

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

**D.** Si algún Miembro del Grupo para el que cumplamos una reclamación al amparo de esta Póliza tuviere derecho a recuperar daños de terceros, dichos derechos serán cedidos a nosotros. Dicho Miembro del Grupo deberá realizar lo que fuere necesario para garantizar nuestros derechos y no podrá realizar ningún acto después de una Pérdida para obstaculizarlos.

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

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

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

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

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

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

**F. COMPETENCIA.** En caso de controversia, de conformidad con el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de la Institución de Seguros (UNE), ya sea por escrito o vía electrónica en la página [www.allianz.com.mx](http://www.allianz.com.mx), la cual se dará trámite en un término que no excederá de 30 días, o bien si prefiere puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en cualquiera de sus delegaciones u oficinas centrales, de conformidad con el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En todo caso, el reclamante podrá acudir directamente ante el juez del domicilio de cualquier delegación de la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de acuerdo al artículo 277, último párrafo de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## X. LEY APLICABLE

Esta Póliza se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de México.

## XI. DIFERENCIA ENTRE ESTA PÓLIZA Y LA OFERTA

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

## XII. COMISIONES

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

## XIII. AGRAVACIÓN DEL RIESGO

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

En caso de aceptar el nuevo riesgo, se recalculará la prima, considerando las nuevas características del riesgo.

En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, usted perderá las primas anticipadas.

En caso de que, en el presente o en el futuro, usted realice o se relacione con actividades ilícitas, tal circunstancia será considerada como una agravación esencial del riesgo en términos de la Ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho nuestras obligaciones, si usted, en los términos del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere condenado mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, así como por autoridades competentes de carácter extranjero, cuyo Estado tenga celebrado con México un tratado internacional relativo a los puntos señalados en el presente párrafo; o si el nombre del Miembro del Grupo, sus actividades, los bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades son publicados en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjero, proveniente de un Estado con el cual el Estado mexicano tenga celebrado alguno de los tratados internacionales en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

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

Nosotros consignaremos, ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad derivada de esta Póliza que pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada, que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

#### **XIV. SANCIONES Y EMBARGOS**

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

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

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

1. En persona;
2. Enviados a su domicilio que aparece en los expedientes del Operador de Servicios Inalámbricos, a través de los medios que utilizamos para tales efectos (servicio postal, mensajería, correo certificado, entre otros); o
3. Enviados mediante medios electrónicos, incluyendo pero no limitándose al correo electrónico indicado por usted, o por medio de mensajes de texto al número de teléfono que pertenece a la Propiedad Asegurada, o a través de folletos o mensajes insertos en las facturas del Operador de Servicios Inalámbricos. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a cualquier tipo de información por la sola razón de que esté contenida en un mensaje de datos. Se presume que un mensaje de datos ha sido enviado por nosotros cuando lo hemos puesto en el sistema de información con dirección a los medios de contacto electrónico proporcionados por usted. Usted acuerda estar al tanto de los riesgos inherentes a las comunicaciones electrónicas y entiende que la nosotros nos esforzamos por proteger el uso no-autorizado, modificación, divulgación o destrucción de los mensajes de datos y sigue los estándares generalmente aceptados de la industria, orientados a la protección

de las comunicaciones electrónicas. Por esta razón, usted manifiesta tener presente que los mensajes de datos están sujetos a interceptación o enrutamiento incorrecto, debido a que los canales de comunicaciones electrónicas no son totalmente seguros y, por lo tanto, nosotros no podemos garantizar su seguridad absoluta.

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

Si usted no recibiere los documentos dentro de 30 días contados a partir de la ejecución de esta Póliza, nos deberá notificar al respecto presentándose en nuestro domicilio (domicilio) o en cualquiera de nuestras oficinas, a fin de que se los podamos entregar, o contactándonos a los siguientes teléfonos 01-800-099-0802 o 52-55-8421-0302 en la Ciudad de México, para que podamos enviarle los documentos a su domicilio, a través de los medios que utilizamos para tales efectos.

## **XVI. AVISO DE PRIVACIDAD**

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

## **XVII. SERVICIO ADICIONAL CAMBIO DE EQUIPO ANTICIPADO**

Siempre y cuando esta Póliza se encuentre vigente, usted será elegible para participar en el programa conocido como “Telcel UP”. Este programa es un servicio adicional opcional que otorga el Proveedor de Servicios Autorizados (“Asurion México, S. de R.L. de C.V.”) a los asegurados. Este servicio permite a los asegurados, en caso de ejercerlo, sujeto a los términos y condiciones del programa Telcel UP”, cambiar su equipo de comunicaciones inalámbrico por un equipo nuevo antes del vencimiento del contrato de prestación de servicios a plazo forzoso que tenga celebrado con el Operador de Servicios Inalámbricos (el “Contrato de Plazo Forzoso”), a través de dicho Operador de Servicios Inalámbricos, a fin de evitar ciertos costos y/o penalidades que pueden derivar de la terminación anticipada de ciertos contratos con el Operador de Servicios Inalámbricos (según se describe en los términos y condiciones del programa). Este servicio se encuentra limitado y está sujeto a los términos, condiciones y limitaciones del programa “Telcel UP”, los cuales se encuentran publicados y a su disposición a través de la página web del Proveedor de Servicios Autorizado [www.proteccionmovil.com.mx](http://www.proteccionmovil.com.mx). Los términos y condiciones del programa “Telcel UP”, podrían variar de tiempo en tiempo y podrán ser modificados por el Proveedor de Servicios Autorizado a su sola discreción y sin necesidad de aviso previo, por lo que las partes acuerdan que dichos términos y condiciones se entenderán válidamente modificados y los asegurados debidamente notificados de dichas modificaciones a los términos y/o condiciones a partir de que los mismos sean publicados en la página web mencionada y puestos a disposición del público en general.

## **XVIII. INDEMNIZACIÓN POR MORA**

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

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

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

de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;

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

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

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

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación. El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

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

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

la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario. En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

## **XIX. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

## **XX. MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN**

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

## **XXI. INFORMACION PARA OPERACIONES**

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

## **XXII. PRECEPTOS LEGALES**

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

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

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

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

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 22 de febrero de 2017, con el número CNSF-S0003-0107-2017, y en la CONDUSEF, con el número CONDUSEF-000753-02.