

Seguro de Mascotas – Plan Guau

Términos y Condiciones del Uso de medios electrónicos

General de Seguros, S.A.B., institución de seguros debidamente autorizada conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con domicilio en **Avenida Patriotismo no. 266, Col. San Pedro de los Pinos, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03800, Ciudad de México** (en adelante la Aseguradora o “**General de Seguros**”, indistintamente) ponen a su disposición del presente portal de internet de **Plan Guau**, así como diversos **medios electrónicos** (según dicho término se define más adelante) a fin de permitirle recibir todos los beneficios de nuestro producto de seguro.

DESCRIPCIÓN GENERAL.

El seguro de mascotas se enfoca, fundamentalmente, en el pago de la indemnización que corresponda, en caso de actualizarse los riesgos amparados en el contrato y que conlleven a los daños en que incurra el Asegurado derivado de la tenencia de la Mascota asegurada, que causen a terceros en sus bienes o sus personas, así como los gastos médicos veterinarios a causa del tratamiento y/o procedimientos que sean médicamente necesarios, por accidente o de una o varias enfermedades para recuperar la salud del animal.

DECLARACIONES

Al hacer uso de los **medios electrónicos**, usted (en adelante denominado como el “Usuario” o “Usted”) acepta los presentes Términos y Condiciones de uso, por lo que:

- Manifiesta tener capacidad suficiente para utilizar este portal y los **medios electrónicos**, y acepta los presentes términos y condiciones, que le pedimos lea con atención.
- Dada la naturaleza digital de la contratación del seguro de mascotas, cuyos beneficios y trámites se ejecutan mediante operaciones electrónicas por internet, usted reconoce y acepta que su consentimiento otorgado a través de los **medios electrónicos** tiene carácter vinculante y cuenta con la misma validez que el otorgado mediante firma autógrafa en términos de la legislación vigente.
- Se obliga a resguardar y mantener como confidencial su nombre de usuario, contraseña, Factores de Autenticación y demás información con la que utilice del presente portal, ya que su uso será su responsabilidad exclusiva.
- Revisará según resulte necesario, la última versión de estos Términos y Condiciones y de nuestro Aviso de Privacidad, que estarán siempre disponibles en las páginas de internet: www.generaldeseguros.com.mx y www.planguau.mx
- En la manifestación de su voluntad no existe dolo, violencia, mala fe, error, lesión, ni ningún otro vicio de la voluntad por el que pudiera solicitarse la nulidad del presente acuerdo de voluntades.

- Para fines de cumplimiento normativo, de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, aplicables a las instituciones de seguros y sociedades mutualistas de seguros, el Usuario, sabe y da su consentimiento para que la aseguradora conozca la ubicación del dispositivo donde se inicia el proceso de contratación por parte del cliente o asegurado.

DEFINICIONES

- a) **AUTENTICACIÓN:** el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del Usuario y su facultad para la realización de operaciones electrónicas y la facultad de la Aseguradora para recibir instrucciones a través de **medios electrónicos**.
- b) **CONTRASEÑA:** la cadena de caracteres que autentica al Usuario en un Medio Electrónico o en una Operación Electrónica;
- c) **CONTRATO DE SEGURO:** es el acuerdo de voluntades mediante el cual la Aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.
- d) **FACTOR DE AUTENTICACIÓN:** el mecanismo de autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del usuario, en dispositivos o información que solo el usuario posea o conozca.
- e) **IDENTIFICADOR DE USUARIO:** la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto la Aseguradora como el Usuario, que permita reconocer la identidad del propio Usuario para la realización de Operaciones Electrónicas. También se le conoce como “nombre de Usuario”.
- f) **SESIÓN:** período en el cual el Usuario podrá llevar a cabo consultas, operaciones o transacciones, una vez que hayan ingresado al servicio de Operaciones Electrónicas con su Identificador de Usuario;
- g) **USUARIO:** Persona que utiliza los **medios electrónicos** de la Aseguradora en virtud de la contratación de un seguro de mascotas.

TERMINOS Y CONDICIONES

Las instrucciones del Usuario para convenir Operaciones Electrónicas a través de **medios electrónicos** son su estricta responsabilidad, por lo que la Aseguradora deberá dar cumplimiento a las mismas, sin tomar en cuenta la causa o motivo que originó dicha instrucción, y/o la implicación que tenga para la actividad del Usuario y/o el beneficio o perjuicio que le puedan causar.

“**La Aseguradora**” podrá modificar en cualquier momento el diseño, contenido y/o configuración de los presentes **medios electrónicos**, así como de alguno o todos los servicios en ellos contenidos sin que medie aviso previo al Usuario quien será responsable de revisar con regularidad los mismos. La utilización por parte del Usuario de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación total de este instrumento.

“**La Aseguradora**” podrá identificar y autenticar al Usuario de acuerdo con el Medio Electrónico que éste elija. Para el caso del presente seguro, se identificará al Usuario en el portal *web*.

El Usuario podrá cambiar sus Contraseñas en el momento que lo desee. “**La Aseguradora**” podrá en todo momento mejorar la calidad de los servicios estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación.

“**La Aseguradora**” podrá bloquear los factores de autenticación para impedir que el Usuario pueda realizar exclusivamente operaciones electrónicas relacionadas con el seguro contratado con esta, cuando detecte lo siguiente:

- a) El Usuario no cuente con una póliza vigente, momento en el que procederá la cancelación de los servicios de **medios electrónicos**.
- b) Después de haber ingresado incorrectamente su contraseña en varias ocasiones consecutivas.
- c) Cuando la Aseguradora detecte operaciones no habituales fuera del comportamiento usual del Usuario que pueda comprometer la seguridad de su información.
- d) El USUARIO no haya realizado operaciones electrónicas en el lapso de un año continuo
- e) Cuando exista orden de la autoridad competente.
- f) Si la Aseguradora detecta que el Usuario está haciendo mal uso de su cuenta, así como de los servicios e información contenidos en él.
- g) Al momento en que el Usuario ingresa a los **medios electrónicos**, se identifica y autentica, reconoce su voluntad para que la Aseguradora realice las operaciones electrónicas que el Usuario le instruya.

Por lo anterior, las partes acuerdan que la autenticación e identificación que el Usuario realice para la utilización de los **medios electrónicos** será considerada la manifestación expresa de la voluntad del Usuario.

Las recomendaciones y consejos de la Aseguradora son de naturaleza general, por lo que no deben tomarse en cuenta en la adopción de decisiones personales ni profesionales. Para ello se debe consultar a un profesional apropiado que pueda asesorar al Usuario de acuerdo con sus necesidades específicas.

OBLIGACIONES DEL USUARIO:

- a) Resguardar y mantener como confidencial su nombre de usuario, contraseña y demás información que utilice en los **medios electrónicos**, ya que su uso será su responsabilidad exclusiva.
- b) Responder a **la Aseguradora** de los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir, con motivo del uso inapropiado de los presentes **medios electrónicos**, sus contenidos o de su contraseña.

- c) En caso de que el Usuario tenga conocimiento o sospeche de cualquier violación a la seguridad de los **medios electrónicos**, tal como el acceso no autorizado, el robo o pérdida de información de la herramienta o de su contraseña de USUARIO, deberá notificar inmediatamente a la Aseguradora por correo electrónico o los medios de contacto disponibles en el portal
- d) Utilizar el contenido de la herramienta de Plan Guau, únicamente para los fines inherentes a su ejercicio como USUARIO, absteniéndose de obtener con dicha información un lucro indebido, y de darle usos incompatibles con su naturaleza sin el permiso de **la Aseguradora** o de sus legítimos propietarios.
- e) Aceptar que la información e instrucciones que el Usuario transmita o comunique a la Aseguradora a través de los medios de autenticación e identificación que utilice para acceder a los **medios electrónicos** de la Aseguradora, así como los comprobantes emitidos y transmitidos a través de su cuenta tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- f) Cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente documento, así como las consecuencias que se generen, serán responsabilidad del Usuario.

MEDIOS ELECTRÓNICOS: Dado que el presente producto es de carácter digital, usted podrá realizar todas las operaciones inherentes al mismo en los siguientes canales (en adelante, “**medios electrónicos**”):

- i. La página de internet www.planguau.mx.
- ii. La dirección de correo electrónico: soporte@planguau.mx para atención a clientes.

Para que usted pueda autenticar que se encuentra utilizando los **medios electrónicos** oficiales, le pedimos verifique que las direcciones *web* sean correctas en su navegador, que los remitentes de correo electrónico sean las indicadas en la fracción ii. anterior.

Asimismo, al iniciar sesión en el portal *web*, usted podrá identificar los datos de su póliza y la documentación contractual del seguro, siempre a su disposición para consulta y ejercicio de sus derechos.

General de Seguros y Plan Guau se obliga a mantener controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información del USUARIO, incluyendo la de sus factores de autenticación que utilice.

Nuestros **medios electrónicos** cuentan con medidas seguridad en la información apropiadas para las operaciones que en ellos se realizan. Sin embargo, si al usar los **medios electrónicos**, estos lo conducen a un sitio o plataforma ajeno a General de Seguros y Plan Guau, le notificaremos para que sea consciente de que ingresará a otros medios cuya seguridad no depende ni es responsabilidad de General de Seguros ni de Plan Guau.

FACTORES DE AUTENTICACIÓN: Son los mecanismos que utilizaremos para verificar su identidad en el uso de los **medios electrónicos**. Estos mecanismos podrán ser de alguna de cuatro categorías:

- i. **Categoría 1:** Validación de sus datos vía telefónica, mediante cuestionarios previamente establecidos. Podremos requerirle esta Categoría de Factor de Autenticación:
 - a) Para autenticarlo cuando realice Operaciones Telefónicas Voz a Voz, esto es, cuando usted nos instruye vía telefónica para realizar ciertas operaciones respecto de la póliza a su nombre.
 - b) Para ayudarlo a desbloquear sus Factores de Autenticación, así como en su caso para la reactivación o desactivación temporal de la realización de Operaciones Electrónicas, mediante nuestro centro de atención telefónica.
- ii. **Categoría 2:** Contraseñas previamente definidas por usted. Su contraseña:
 - a) No podrá ser igual a su nombre de usuario, o a la denominación de General de Seguros o Plan Guau.
 - b) No podrá tener más de dos caracteres idénticos de forma consecutiva, ni más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.
 - c) Su longitud deberá ser de al menos ocho caracteres, entre alfabéticos y numéricos.
 - d) Usted podrá modificar su contraseña cuando así lo desee, siguiendo las reglas anteriores.
- iii. **Categoría 3:** Información generada por medios electrónicos que crean contraseñas de un solo uso, comúnmente conocidos como *tokens*. El portal *web*, le permitirá generar estas contraseñas dinámicas mediante un *token* virtual, con las medidas de seguridad que impidan su duplicación o alternación, de un solo uso y con tiempo de caducidad, mismas que no podrán ser conocidas anticipadamente por el personal de General de Seguros ni de Plan Guau o del personal que esta ponga a disposición.
- iv. **Categoría 4:** Se compone de información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras. Se le conoce como mecanismos de identificación biométrica. Por regla general, el seguro de no utilizará este tipo de Factores de Autenticación, salvo que lo convengamos con usted mediante una actualización a estos Términos y Condiciones de Uso.

El Usuario reconoce que es responsable de cumplir con las obligaciones legales a su cargo derivadas del contrato de seguro, así como de los presentes Términos y Condiciones. Los **medios electrónicos** no permiten a General de Seguros ni a Plan Guau conocer sus Factores de Autenticación de Categoría 2 y 3. La Aseguradora no le pedirá nunca estas contraseñas.

CARACTERÍSTICAS, MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Para aprovechar todos los beneficios del seguro, al contratarlo le solicitaremos su dirección de correo electrónico, al cual le enviaremos la documentación del producto. Asimismo, le pediremos su número de teléfono móvil para enviarle mensajes de texto SMS en relación con el seguro, en caso de ser necesario.

a) Operaciones y servicios disponibles: A través de los **medios electrónicos**, usted podrá realizar alguna o algunas de las siguientes operaciones y servicios: la cotización, contratación, domiciliación de pago, así como la solicitud de: cambio de correo electrónico, consulta de documentación contractual y facturas, corrección de datos de identificación, cambio de forma de pago, reporte de siniestro, solicitud de atención en red, solicitud de servicio de asistencias, completar el perfil del usuario y en general cualquier servicio que General de Seguros y Plan Guau ponga a su disposición aplicable para su póliza.

Todas las operaciones, que impliquen un cambio en los servicios o cobertura originalmente contratados, deberán ser aprobados por usted mediante un segundo factor de autenticación, según corresponda (contraseña, etc.)

- Para cancelar su póliza: Categoría 2
- Para solicitar o aceptar un endoso (modificación) a su póliza: Categoría 2.
- Alta y modificación del medio de notificación al Usuario: Categoría 2.
- Consulta de estados de cuenta o de información que pueda ser usada como medio de autenticación: Categoría 3.
- Contratación adicional de otro producto u otro servicio a través de **medios electrónicos**, o modificación de los actuales: Categoría 2.
- Desbloqueo de contraseñas o reactivación del uso de **medios electrónicos**: Categoría 1.
- Modificación de contraseñas: Categoría 2.

b) Medios de identificación del usuario: Para la cotización y contratación del producto de seguro, usted deberá proporcionar datos de identificación obligatorios. Posteriormente, para acceder a los demás beneficios y servicios, deberá registrarse en el portal *web* creando la contraseña como se indicó anteriormente. Al teclear su contraseña, ésta no será visible totalmente en la pantalla de su dispositivo, para su seguridad.

Responsabilidades por uso de los medios de identificación: Usted será responsable de que los datos que ingrese en nuestra página *web* sean correctos y veraces. En caso de ingresar datos de terceros, usted será responsable de los consentimientos respectivos y del buen uso de estos.

Sólo el Usuario será quien podrá recibir, activar, conocer, y en su caso desbloquear y reestablecer su contraseña.

Cuando termine definitivamente su póliza, usted ya no podrá utilizar los **medios electrónicos** exclusivamente relacionados con el seguro contratado con esta por lo que invalidaremos su usuario, contraseña y demás factores de autenticación.

c) Mecanismos y procedimientos para la notificación de operaciones y servicios: General de Seguros y Plan Guau pone a su disposición diversos medios de comunicación en relación con las operaciones y servicios derivados del uso de medios electrónicos, como son nuestras páginas *web*, correo electrónico.

d) Mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas: Siguiendo la naturaleza del producto, digital, para cancelar las operaciones electrónicas, usted deberá cancelar el seguro a través de nuestros mecanismos de comunicación autorizados:

Proceso de cancelación a través del portal *web*

1. Ingresar al portal de clientes de Plan Guau utilizando usuario (correo electrónico) y contraseña.
2. Ir a la sección de la póliza que se desea cancelar.
3. Elegir la opción de “Cancelar este plan”
4. Captura la información y/o cargar los documentos solicitados
5. Aparecerá una pantalla de confirmación de la solicitud de cancelación.
6. Ingresar de nuevo la contraseña.
7. Se genera solicitud de cancelación

8. Se genera endoso de cancelación con el importe de prima a devolver y se hace llegar al correo electrónico que se tenga registrado.
9. Para realizar la devolución de la prima correspondiente, deberá proporcionar los datos y/o documentos adicionales que en su caso sean requeridos y que le sean indicados
10. Si la documentación está completa y correcta se enviará la transferencia electrónica en un plazo no mayor a 30 días.

e) Mecanismos y procedimientos de indemnización: usted, podrá realizar el trámite de indemnización de acuerdo con lo siguiente:

Proceso de indemnización a través del portal de clientes

1. Ingresar al portal de clientes de Plan Guau utilizando usuario (correo electrónico) y contraseña.
2. Seleccionar la póliza de la cual desea solicitar una indemnización.
3. Iniciar un reclamo seleccionando la cobertura en la que desea iniciar el proceso de indemnización.
4. Proporcionar los datos solicitados a través del portal
5. Cargar los documentos solicitados de acuerdo con la cobertura afectada a través del portal.
 - a. Los necesarios para completar el expediente del cliente
 - b. Los necesarios para completar el expediente de la mascota
 - c. Formatos de reclamación de acuerdo con la cobertura afectada.
 - d. Cualquier otro documento que General de Seguros considere necesario para la apreciación de la reclamación.
6. Se le hará llegar al correo electrónico registrado informando el registro del trámite y se le proporcionará un número de folio para el seguimiento
7. En caso de ser necesario algún documento adicional se le notificará vía correo electrónico.
8. Cuando sea autorizado o rechazado de acuerdo con las condiciones generales del seguro, se notificará por correo electrónico.
9. El pago de la indemnización se realizará por transferencia de acuerdo con los datos proporcionados con anterioridad

f) Restricciones operativas: No obstante, lo anterior, usted tiene en todo momento el derecho de ser asistido de manera modo presencial en cualquiera de nuestras sucursales.

Este documento de Términos y Condiciones de Uso de **medios electrónicos**, así como la documentación contractual del seguro, están disponibles para su consulta en la red electrónica mundial denominada internet, en la página de Plan Guau (planguau.mx) y General de Seguros, en todo momento actualizadas.

Dependiendo de la naturaleza de las operaciones y servicios realizados, los medios donde constan y se confirman los mismos, son los siguientes:

- a. **Correo electrónico:** Le remitiremos al correo electrónico que registra en nuestra página *web*, su Kit de emisión que contiene la documentación del producto. Asimismo, los trámites de endosos a su póliza se realizarán por este medio.

Para información sobre todos los trámites posteriores a la emisión de su póliza, tales como endosos, corrección de nombre, etc. ponemos a su disposición el correo electrónico **soporte@planguau.mx**, así como el portal de clientes dentro de **planguau.mx**.

Los mensajes de datos darán constancia de todas estas operaciones.

- b. **Mensajes de Texto SMS:** Le remitiremos SMS al teléfono celular que registre, en su caso, información relacionada con su póliza.

Las operaciones que le notificaremos a través de los **medios electrónicos** son:

- Contratación o cancelación de su seguro.
- Solicitud, aceptación o emisión de endosos a su póliza.
- Alta y modificación del medio de notificación a Usted.
- Contratación adicional de otro producto u otro servicio a través de **medios electrónicos**, o modificación de los actuales
- Desbloqueo de Contraseñas, así como para la reactivación del uso de **medios electrónicos**.
- Modificación de Contraseñas.
- Notificación de pago o en su caso, falta de pago.
- Notificación por SMS (token) de confirmación de número telefónico.
- Confirmación de endosos.

Bloqueos automáticos: En ningún caso los intentos de acceso fallidos podrán exceder de cinco ocasiones consecutivas, situación en la cual se bloqueará automáticamente su cuenta_Podremos bloquear automáticamente su cuenta si usted no ha hecho uso de los beneficios del seguro por más de **doce meses consecutivos** para operaciones exclusivamente relacionadas con el seguro contratado con la Aseguradora.

En todo caso, usted podrá restablecer su contraseña siguiendo las instrucciones que le señale el portal *web* para restituir su contraseña.

Exclusividad de medios electrónicos: Dado que el seguro de mascotas está diseñado para ser contratado y operado de manera digital, usted podrá aprovechar todos los beneficios de este a través de los **medios digitales**, sin perjuicio del derecho que le asiste en todo momento de recibir asesoría acudiendo a nuestras instalaciones de General de Seguros.

Riesgos inherentes a la realización de Operaciones Electrónicas. Por la naturaleza de los medios electrónicos, existen riesgos tales como usurpación de identidad, robo de información, software malicioso, fallas tecnológicas, discontinuidad de los servicios, etc. Nuestros **medios electrónicos** son

razonablemente confiables, si bien ningún sistema informático está exento de riesgos.

La Aseguradora ofrece los **medios electrónicos as is**, es decir, tal y como usted los encuentra actualmente. **La Aseguradora** realiza esfuerzos diligentes para que los **medios electrónicos** funcionen de manera adecuada y de forma razonablemente continua. No obstante, por la naturaleza de las plataformas informáticas, no es posible otorgar garantía de ningún tipo, expresa o implícita, ni garantizar la continuidad ininterrumpida de los **medios electrónicos**, pudiendo en algunos casos haber fallas en la disponibilidad de las herramientas, o errores que surjan en las mismas

Por lo anterior, Usted acepta que en caso de existir alguna falla o impedimento para que pueda hacer uso de los **medios electrónicos**, deberá notificarlo a **la Aseguradora** y podrá ser atendido en nuestras instalaciones. **La Aseguradora** y sus empresas relacionadas no serán responsables del pago de daños o perjuicios que Usted pudiera sufrir por el uso inadecuado que haga de los **medios electrónicos**. En consecuencia, Usted reconoce los riesgos de estas herramientas, y renuncia a toda acción legal en contra de **la Aseguradora** y empresas relacionadas, por el uso de los **medios electrónicos**, obligándose a sacarlas en paz y a salvo por cualquier reclamación, queja o demanda iniciadas por Usted o por cualquier tercero relacionado con Usted derivadas del uso de la herramienta.

En ningún caso **la Aseguradora** será responsable de algún daño, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con la no disponibilidad o falla de los **medios electrónicos** por causas ajenas a **la Aseguradora**, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea o cualquier circunstancia fuera del control de **la Aseguradora**.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

Datos y documentos que la Aseguradora solicitará de usted.

Dependiendo de su calidad de cliente, asegurado o beneficiario de nuestros productos, podremos solicitarle lo siguiente:

TIPO DE DATOS	DATOS PERSONALES
IDENTIFICACIÓN	Nombre completo, Estado Civil, fecha de nacimiento, país de nacimiento, ocupación, profesión, Registro Federal de Contribuyentes, Clave Única de Registro de Población, nacionalidad, lugar donde trabaja, sexo y edad. Al proporcionar datos personales relacionados con sus familiares y referencias, usted reconoce tener el consentimiento de éstos para que el “Responsable” trate sus datos para los fines que señala este Aviso y demás necesarios para el proceso de contratación.
DE CONTACTO	Domicilio, correo electrónico, teléfono fijo, teléfono de trabajo y teléfono celular.

DATOS PERSONALES SENSIBLES	<p>Geolocalización de dispositivos: <u>Para la prevención del lavado de dinero:</u> Conocer la ubicación del dispositivo donde se realizó alguna contratación por parte del asegurado; y para ubicar las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el asegurado, por medio de las aplicaciones del “Responsable”.</p> <p>Firma; principalmente la electrónica.</p> <p>Datos biométricos, incluidos entre ellos, fotografías, voz y audio, o video grabación con la finalidad de identificar y celebrar documentos contractuales que deriven del contrato de seguro, o grabación de llamadas telefónicas, relacionadas con la póliza, reclamaciones o siniestros.</p> <p>Financiero: Únicamente para la cobranza de su póliza de seguros sea vía telefónica o por medios electrónicos, se le solicitará información financiera sensible: número de tarjeta de crédito o débito, vigencia y clave CVV (Card Verification Value) de dicha tarjeta bancaria.</p>
-----------------------------------	--

Aviso de privacidad simplificado de General de Seguros, S.A.B

1. Identidad y Domicilio del “Responsable” del tratamiento de sus datos personales.

General de Seguros, S.A.B., con domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones, el ubicado en Av. Patriotismo, no. 266, Col. San Pedro de los Pinos, Código Postal 03800, Alcaldía Benito Juárez, en la Ciudad de México, en su carácter de “Responsable” hace de su conocimiento que los datos personales, datos patrimoniales o financieros y datos personales sensibles que nos proporcione en adelante sus “Datos”, serán protegidos conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares, su Reglamento, lineamientos, parámetros y demás disposiciones aplicables (en adelante la “Ley”).

2. Finalidades del tratamiento de sus datos personales.

Finalidades Primarias:

1. Valuar de solicitudes de seguro, selección de riesgos, y en su caso, la emisión del contrato de seguro, sus renovaciones y la prestación de los servicios de asistencia incluidos el mismo, así como para la atención de siniestros y el trámite de reclamaciones de pago, reembolsos, endosos, según sea aplicable.
2. Para cumplir con los derechos y obligaciones que surgen por la celebración del Contrato de Seguro.
3. Cobrar, administrar, mantener o renovar la póliza de seguro, para estadística; así como remisión a otras Instituciones de Seguros o encargados, con el fin de que estén en posibilidad de evaluar el riesgo de cualquier propuesta relacionada con su contrato de seguro, tales como coaseguramiento y reaseguro.
4. Integrar los expedientes que exige la normatividad aplicable, así como para prevenir y combatir ilícitos relacionados con nuestros productos y servicios, tales como lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, fraude, delitos patrimoniales y para el cumplimiento normativo de sus obligaciones.

Finalidades Secundarias:

De manera adicional y únicamente con su consentimiento, utilizaremos sus “Datos” para las siguientes finalidades secundarias:

1. Para fines de mercadotecnia, publicidad, o para invitarlo a eventos institucionales.
2. Ofrecerle productos o servicios de su interés.

3.- Negativa para el tratamiento de datos personales.- En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines secundarios, puede enviar su negativa en escrito libre a nuestro domicilio, o a datospersonales@gseguros.com.mx, de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad integral.

La negativa para el uso de sus datos para estas finalidades secundarias no será motivo para que le neguemos los productos y servicios que nos solicita o contrata.

4. Puesta a disposición del Aviso de Privacidad Integral: General de Seguros S.A.B., pone a su disposición el aviso de privacidad integral en la página web <https://generaldeseguros.mx/>, de acceso sencillo, fácil y gratuito, pudiendo consultarlo las 24 horas del día, los 365 días del año, y en el caso del seguro de Mascotas, también podrá consultar el aviso de privacidad integral en la página de internet: www.planguau.mx

5. Consentimiento para tratamiento de datos personales sensibles

Usted acepta y reconoce que la contratación de este producto mediante **medios electrónicos**, constituye el mecanismo de autenticación establecido por General de Seguros por el que usted otorga su consentimiento expreso para que tratemos sus datos personales sensibles, de conformidad con el artículo 9 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

Tecnologías de Rastreo. La página *web* utiliza las siguientes tecnologías de rastreo para conocer tu comportamiento como usuario de internet, incluyendo hábitos de consumo.

Cookie: Archivo pequeño que envía un servidor *web* al disco duro del internauta que lo visita con información sobre sus preferencias y pautas de navegación.

Tracking pixel o web beacon: es una imagen de 1x1 píxeles, incrustada en una página *web* y transparente para el usuario, cuya finalidad es hacer un seguimiento de acciones específicas del mismo en dicha *web*.

Seguridad de la Información. La Aseguradora mantiene medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas razonables y consistentes con la industria, para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información ingresada a los **medios electrónicos**. Sus datos personales no serán tratados para fines ajenos al uso de la herramienta, y se encuentran protegidos por nuestras medidas de seguridad.

En caso de cualquier vulneración a sus datos personales como Usuario, le notificaremos a través de la propia herramienta o bien, a través de su correo electrónico registrado en la misma.

Para proteger los datos de nuestros Usuarios conforme a las disposiciones aplicables, entre estas medidas se incluye:

- Utilización de comunicaciones cifradas.
- Protección de sus factores de autenticación.
- Grabación segura de las llamadas relacionadas con el seguro.
- Medios de almacenamiento de información seguros. Asimismo, contamos con prácticas de administración que evitan el acceso no autorizado y la divulgación de la información que contienen.
- Controles para el acceso a las bases de datos y archivos correspondientes a las operaciones y servicios efectuados a través de **medios electrónicos**. El acceso a las bases de datos y archivos estará permitido exclusivamente a las personas expresamente autorizadas por General de Seguros.
- Contamos con procedimientos seguros de destrucción de los medios de almacenamiento de las bases de datos y archivos que contengan información de Usuarios.
- Hemos desarrollado políticas internas relacionadas con el uso y almacenamiento de información que se transmita y reciba por los **medios electrónicos**.

En caso de que su información de Usuario con carácter de sensible, sea modificada, extraída, extraviada, eliminada, o si General de Seguros sospecha que existieron accesos no autorizados a dicha información, investigaremos sobre cualquier posible mal uso, y le notificaremos de esta situación, dentro de los siguientes tres días hábiles, a fin de prevenirlo de los riesgos derivados del mal uso de la información que haya sido extraída, extraviada, modificada, eliminada o comprometida, informándole las medidas correspondientes.

Sugerencias de seguridad de la información para nuestros Usuarios. A fin de prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio de los Usuarios y de General de Seguros, le sugerimos siga las siguientes recomendaciones:

1. Nunca dar información confidencial fuera de sitios de confianza, como lo son los relacionados con este producto.
2. No instalar programas si desconoce el fabricante.
3. Evite conectarse a redes públicas o dudosas.
4. No comparta su usuario ni contraseña con terceros.

5. Utilice antivirus y cortafuegos (firewall)
6. Utilice contraseñas robustas, y no las repita de otros sitios.
7. No abra ni conteste correos electrónicos sospechosos o de remitentes desconocidos, ni descargue sus archivos adjuntos.

PRECEPTOS LEGALES

Los preceptos legales que se citan en la documentación contractual pueden consultarse en la página web www.generaldeseguros.com.mx.

PROPIEDAD INTELECTUAL.

Como regla general, todos los elementos de propiedad intelectual (marcas, logos, contenidos, etc.) son propiedad de **la Aseguradora** y/o de sus empresas filiales o controladoras (“empresas relacionadas”) y/o de las empresas, proveedores o cualquier otro tercero con los que **la Aseguradora** colabora o llegue a colaborar, salvo que se indique otra cosa en cada material en específico. Sin embargo, **la Aseguradora** podrá utilizar elementos de uso libre o de terceros en los usos o material de la herramienta, en cuyo caso **la Aseguradora** contará con los permisos legales necesario para tal efecto.

El Usuario se obliga a no invocar un mejor derecho sobre los elementos de propiedad intelectual contenida en los **medios electrónicos** que sea propiedad de **la Aseguradora** o de sus aliados comerciales o reaseguradores. Asimismo, el Usuario se abstendrá de buscar el registro a favor propio o de terceros, de dichos elementos. El Usuario reconoce que **la Aseguradora** y/o sus los proveedores externos con los que ésta trabaje serán considerados como el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral de la información y contenido de los **medios electrónicos** que **la Aseguradora** pone a su disposición para la realización de Operaciones Electrónicas, por lo que en virtud de este instrumento no otorga por ningún motivo licencia, bajo ninguna marca comercial, patente, derechos de autor, secreto comercial o cualquier derecho de propiedad intelectual, por lo que la utilización de los **medios electrónicos** deberá sujetarse a lo establecido en este instrumento, en ningún momento el Usuario podrá duplicar o modificar los mismos ni será considerado licenciatarario o concesionario respecto de los derechos antes mencionados, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso de **medios electrónicos**.

General de Seguros tiene el derecho de requerir información adicional de manera física en caso de siniestros, conforme a los establecido en la Ley Sobre el Contrato de Seguro, así como en aquellos casos en los que la normatividad aplicable nos los exija.



La vigencia de este instrumento será indefinida. Para la interpretación, cumplimiento o controversia derivada del presente documento, las partes expresamente se someten a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y competencia de los Tribunales Competentes en la Ciudad de México, renunciando las partes expresamente al fuero que por domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

El presente documento constituye el acuerdo total entre las partes y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación sostenida entre ellas que tenga por objeto el uso de los **medios electrónicos** del seguro, ya sea verbal, escrita o por cualquier otro medio, quedando constancia de lo anterior en la bitácora electrónica correspondiente.