



Seguro de Mascota

Condiciones Generales



Donde tú estés...
estamos Contigo



Contenido

PRELIMINAR.....	5
DEFINICIONES	5
CLAUSULA 1ª. INFORMACION PREVIA AL ASEGURAMIENTO	8
CLÁUSULA 2ª. RIESGOS CUBIERTOS	8
CLAUSULA 3ª. SERVICIOS DE ASISTENCIAS	13
CLÁUSULA 4ª. EXCLUSIONES GENERALES	15
CLAUSULA 5ª ¿QUE HACER EN CASO DE UN SINIESTRO?	16
CLÁUSULA 6ª. OBLIGACIONES DEL DUEÑO DE LA MASCOTA ASEGURADA	17
CLÁUSULA 7ª. MONEDA	17
CLÁUSULA 8ª. LIMITE TERRITORIAL	17
CLÁUSULA 9ª. LEY Y JURISDICCIÓN	18
CLAUSULA 10ª. VIGENCIA DEL CONTRATO	18
CLÁUSULA 11ª. PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO	18
CLÁUSULA 12ª. CANCELACIÓN	18
CLÁUSULA 13ª. AGRAVACION DEL RIESGO.....	19
CLAUSULA 14ª FRAUDE, DOLO Y MALA FE.....	19
CLÁUSULA 15ª. REDUCCIÓN DE SUMA ASEGURADA.....	19
CLÁUSULA 16ª. USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	19
CLÁUSULA 17ª. MEDIO CIERTO DE ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN	20
CLÁUSULA 18ª. REVELACIÓN DE COMISIONES	21
CLAUSULA 19ª. DOCUMENTACIÓN PARA INDEMNIZACIONES Y PAGO DE DAÑOS	21
CLÁUSULA 20ª. LUGAR Y PLAZO DEL PAGO DE INDEMNIZACIÓN.....	21
CLÁUSULA 21ª. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA	21
CLÁUSULA 22ª. OTROS SEGUROS.....	21
CLÁUSULA 23ª. CONCURRENCIAS.....	21
CLÁUSULA 24ª. PRESCRIPCIÓN	22

CLÁUSULA 25ª. COMPETENCIA.....	22
CLÁUSULA 26ª. SUBROGACIÓN DE DERECHOS.....	22
CLÁUSULA 27ª. ACEPTACION DEL CONTRATO.....	22
CLÁUSULA 29ª. PERITAJE.....	24
CLÁUSULA 30ª. ASIGNACIÓN.....	24
CLÁUSULA 31ª. TRADUCCIÓN	24
CLÁUSULA 32ª. MODIFICACIONES EN LA PÓLIZA	24
CLÁUSULA 33ª. INTERPRETACION DE LOS TERMINOS	24
CLÁUSULA 34ª. PRECEPTOS LEGALES.....	25
CLÁUSULA 35ª. AVISO DE PRIVACIDAD	25
CLÁUSULA 36. DOCUMENTACIÓN QUE INTEGRA UN CONTRATO DE ADHESIÓN.....	27

Número de RECAS CONDUSEF-004835-01**PRELIMINAR**

General de Seguros, S.A.B., que en adelante se denominará “La Compañía” y el titular de la Póliza, que en adelante se denominará “El Asegurado”, celebran el presente Contrato de Seguro respecto a los bienes, personas, riesgos, sumas aseguradas, deducibles y vigencia que aparecen señalados en la Carátula de la Póliza.

Las Coberturas y servicios de asistencia que pueden ampararse bajo esta Póliza, se definen en las presentes Condiciones Generales, y su contratación debe especificarse en la Carátula de la Póliza, quedando sujetos a los límites máximos de responsabilidad que en su caso se especifiquen. En consecuencia, las Coberturas y servicios de asistencia que no se señalan como contratadas, en la Carátula de la Póliza, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aun cuando se consignan y regulan en estas Condiciones Generales.

Las partes convienen expresamente que lo no previsto por las presentes Condiciones Generales se sujetará a lo dispuesto por la Ley Sobre el Contrato de Seguro y otras disposiciones legales que resulten aplicables.

La Póliza de Seguro, el folleto de derechos del Asegurado, así como sus Condiciones Generales, particulares y endosos, respetan los derechos humanos y fundamentales del Asegurado, a través de una relación contractual equitativa, igualitaria y no discriminatoria entre las partes, cumpliendo con la legislación nacional e internacional aplicable en materia de derechos humanos.

DEFINICIONES

Para efectos de la presente Póliza o Endosos de la Póliza a la cual se adhieren las presentes Condiciones los términos que a continuación se enuncian, se entenderán definidos de la siguiente forma:

Accidente: Evento fortuito, súbito e imprevisto que produce daño directo al animal por causas no imputables al asegurado.

Asegurado: Propietario de la mascota asegurada declarada en la presente póliza, quien tendrá el derecho al beneficio de cada cobertura en caso de siniestro.

Cesárea: Operación que tiene por objeto la extracción del producto de una gestación por medios quirúrgicos a través de la zona abdominal y la pared uterina.

Cobertura: Compromiso aceptado por la Compañía hasta el límite estipulado en la Póliza para indemnizar las pérdidas económicas derivadas de un Siniestro.

Compañía: General de Seguros, S.A.B., Compañía de Seguros, Institución Financiera, emisora de esta Póliza, misma que en adelante se le denominará como “La Compañía” que en su condición de asegurador y mediante la obligación del Asegurado o contratante al pago de la Prima, asume la Cobertura de los riesgos expresamente especificados, objeto de este Contrato, de acuerdo con estas Condiciones Generales.

Comportamiento negligente: Acciones intencionales, negligentes o prevenibles, incluidas las luchas organizadas, actividades relacionadas con entrenamiento, vigilancia comercial, perros guardianes o pastoreo, o participar en carreras, incluyendo cualquier actividad deportiva organizada o comercial, como carreras de pista o trineo. Cualquier accidente, enfermedad o Condición por la cual un veterinario le aconsejó que tomara medidas preventiva.

Condición: Cualquier enfermedad, trastorno, anormalidad y / o síndrome mostrado por la mascota.

Condición de comportamiento: Una condición que es anormal, disfuncional o inusual y requiere tratamiento. Esta incluye, pero no se limita a, ansiedad por separación, masticar o lamer en exceso, agresión, pica, autolesiones y daños a la propiedad.

Condiciones Generales: Documento que establece las condiciones legales para la operación del seguro y su operación.

Condiciones Recurrentes: Condiciones que surgen de una actividad repetitiva y específica que conduce a la descontaminación (es decir, la inducción de vómitos, bombeo estomacal o tratamiento con carbón vegetal, médico o tratamiento quirúrgico de su mascota), si la misma actividad o una similar ocurrió dos veces en 18 meses antes de la

fecha del tratamiento. Por ejemplo, los dos incidentes deben surgir de una situación similar. comportamientos, como la ingestión de productos no alimenticios o sustancias potencialmente tóxicas (alimentos o relacionado con productos químicos), la ingestión de alimentos humanos o alimentos para mascotas que no están destinados a su mascota, o Lesiones derivadas del contacto repetido con especies como puercoespines, serpientes de cascabel, gatos y perros.

Congénito: Una condición que está presente desde el nacimiento, ya sea heredada o causada por el medio ambiente, que puede causar o contribuir de otra manera a la enfermedad o enfermedades.

Contrato: El Contrato de seguro o Póliza, es aquel comprobante de seguro donde se especifican las condiciones como Suma Asegurada, costos y demás obligaciones de ambas partes.

Contratante: Persona que celebra el Contrato de Seguro con la Compañía y que se encuentra obligada al pago de las Primas aplicables. El Contratante será el propio Asegurado, salvo se indique lo contrario.

Crónica: Una condición que puede ser tratada o manejada, pero no curada de curso largo.

Cuidado preventivo: Tratamiento, servicios o procedimientos con el fin de prevenir accidentes o enfermedades o para mantenimiento general de la salud de la mascota.

Culpa grave: Toda acción u omisión inexcusable, negligente o deliberada.

Deducible: Es la cantidad que paga el Asegurado por el costo de cualquier accidente elegible o pérdida por enfermedad o siniestro, estipulado como un monto establecido en la Carátula de la Póliza.

Dolo o Mala fe: Son las acciones u omisiones que una persona emplea para inducir a otra a un error. Conducta fraudulenta o engañosa de una parte, respecto a la otra en una relación contractual, para perjudicar un derecho ajeno, bien sea en la fase preparatoria del convenio, durante su vigencia o al finalizar del mismo.

Enfermedad: Alteración o desviación del estado fisiológico de la mascota, en una o varias partes del organismo, manifestada por síntomas y signos característicos.

Enfermedades Crónicas Degenerativas: Son enfermedades que desde su presentación sintomática y aparición plena de la enfermedad transcurren más de seis meses y su evolución suele acompañar al paciente el resto de su vida, en muchos casos se acompaña de la degeneración de los tejidos afectando el funcionamiento de los órganos.

Enfermedad Degenerativa: Son enfermedades en la cual la función o la estructura de un tejido u órganos afectados empeoran con el transcurso del tiempo.

Enfermedad Enzoótica: Enfermedad habitual o preexistente en cierta zona o territorio por causas del ambiente o influencias propias de la región.

Enfermedad Epizoótica: Enfermedad que afecta repentina y temporalmente (aumenta su frecuencia y su incidencia) en una determinada región a un gran número de animales, de una o varias especies y se determina como tal por la autoridad federal competente en materia de salud animal.

Enfermedad Exótica: Enfermedad no presente en el país, que al manifestarse en el territorio nacional se determina como tal por la autoridad competente en materia de salud animal.

Enfermedades Prevenibles: Enfermedades que se pueden prevenir si se cumple con el calendario de vacunación y desparasitación, contemplando las siguientes enfermedades, Moquillo, Hepatitis Infecciosa, Parvovirus, Complejo Respiratorio causado por Adenovirus tipo 2.

Gastos por eutanasia o fallecimiento asistido: La Compañía responderá por los gastos ocasionados por la necesidad de un sacrificio humanitario del animal, siempre que un médico veterinario certifique las circunstancias por las cuales la muerte causada y/o inducida al animal tienen como único propósito poner fin al sufrimiento y/o a la incapacidad irreversible de la mascota.

Hereditaria: Una anomalía que se transmite genéticamente de padres a hijos y puede causar enfermedad o enfermedades y cualquier cambio en el estado saludable normal de su mascota que ocurrió durante el periodo de la póliza.

Límite Máximo de Responsabilidad: es la cantidad máxima de indemnización por cobertura a cargo de la Compañía tras la ocurrencia de un siniestro amparado en la presente póliza.

Mascota: Animal que ha sido reproducido y criado bajo el control del ser humano, que convive con él y requiere de este para su subsistencia y que no se trate de animales silvestres.

Mascota Asegurada: Es aquel perro, descrito en la Carátula de la Póliza, propiedad del Asegurado con el que convive estrechamente en una relación afectiva, destinada única y exclusivamente a vivir en una casa habitación.

Negligencia: Falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación.

Periodo de espera: Es el tiempo ininterrumpido que debe transcurrir a partir de la fecha de contratación de la presente Póliza a fin de que ciertos riesgos sean cubiertos por la Póliza.

Póliza de Seguro: Es el documento en el cual se plasman las obligaciones contractuales, convenidas entre la Compañía y el Contratante. La Solicitud, la Carátula, Endoso y las Condiciones son parte integrante la Póliza del Seguro.

Prescripción: Es la pérdida de valor, vigencia o eficacia de algún derecho, acción o facultad, debida fundamentalmente al haber transcurrido y vencido el plazo durante el cual pudo haberse ejercitado. Es el plazo para que el Asegurado ejercite la acción de reclamación contra su decisión, fijando o denegando la indemnización por Siniestro.

Preexistencia: Cualquier Condición por la cual un veterinario proporcionó asesoramiento médico, la mascota recibió tratamiento o la mascota mostró signos o síntomas consistentes con la Condición indicada antes del Fecha de inicio de la póliza de seguro para mascotas o durante cualquier Período de espera.

Prima: Precio de la Póliza que el Asegurado o contratante deberá aportar a la Compañía en concepto de contraprestación por la Cobertura de riesgo que ofrece la Compañía.

Riesgo: Acción o causa fortuita, repentina e inesperada de un acontecimiento que produce una necesidad económica, y cuya aparición real o existencia se previene y garantiza en la Póliza bajo la contratación de una Cobertura, obligando al Asegurador a efectuar la indemnización que le corresponde.

Robo con violencia: Acto en el cual una persona o grupo de personas que con ánimo de dominio y sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo, se apodere de la mascota mediante el uso de violencia física o moral.

Siniestro: Es la ocurrencia del riesgo cubierto en el Contrato de Seguro en los términos y Condiciones Generales pactadas en este Contrato.

Subrogación de Derechos: Derecho que adquiere un Asegurador al indemnizar, de recibir hasta por la cantidad pagada, el pago de los terceros responsables del daño.

Suma Asegurada: Es el límite máximo de responsabilidad a cargo de la Compañía para cada una de las Coberturas contratadas, determinado desde el momento de contratación del Seguro y especificado en la Carátula de la Póliza.

Tercero: se denomina así al perjudicado por un Siniestro en el ámbito de la Responsabilidad Civil, entendiendo que la primera parte implicada es el Asegurado, la segunda parte, la Compañía Aseguradora, y el tercero, el perjudicado.

Vigencia del Seguro: Es el período de tiempo durante el cual el seguro se encuentra vigente, de conformidad con lo previsto en la carátula.

SECCIÓN I. CONDICIONES GENERALES

CLAUSULA 1ª. INFORMACION PREVIA AL ASEGURAMIENTO

Es indispensable, para la procedencia de las coberturas amparadas en el presente Contrato, que la mascota y el Asegurado cumplan con los siguientes requisitos al momento de la contratación:

1. La mascota deberá tener entre seis meses y nueve años cumplidos a la fecha de inicio de vigencia de la póliza, **en caso contrario la presente cobertura no entra en vigor.** En caso de que la póliza corresponda a una renovación interrumpida no habrá edad máxima de aceptación.
2. La mascota deberá estar vacunada y/o contar con refuerzos contra moquillo, rabia, hepatitis leptospirosis, coronavirus, bordetella y parvovirus.

El Asegurado o Contratante deberá proporcionar fotografías que avalen que la Mascota vive con él y la fotografía de la nariz de la mascota para realizar la identificación de esta, dentro de los primeros 5 días naturales de vigencias, en caso de no recibir la información la presente cobertura quedará cancelada.

CLÁUSULA 2ª. RIESGOS CUBIERTOS

El objetivo del seguro es asegurar a la mascota especificada en la Carátula de la Póliza, contra los daños directos que sufran como consecuencia de los riesgos que se describen en cada una de las coberturas descritas a continuación:

1 GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE

Después de haber transcurrido el periodo de espera de 5 días, la Compañía se obliga a cubrir los gastos médicos veterinarios que sean solventados por el dueño, causados por los accidentes ocurridos a la mascota asegurada durante la vigencia de la póliza, que produzcan traumatismo o lesiones a la mascota asegurada a consecuencia de:

- Atropellamiento.
- Caídas.
- Ataques de otras mascotas o animales.
- Envenenamiento accidental.
- Ingestión de cuerpos extraños.
- Golpe de calor.
- Cualquier hecho derivado de una causa violenta, súbita, imprevista, externa y no intencional que produzca daños a la mascota.

Los gastos médicos veterinarios que se contemplan son tales como pero no limitadas a:

- Honorarios médicos del veterinario certificado.
- Estadía en clínicas de la red.
- Intervenciones quirúrgicas.
- Exámenes.
- Medicamentos.
- Gastos por eutanasia o fallecimiento asistido.
- Otros gastos.

INDEMNIZACION

El límite máximo de responsabilidad para la Compañía, por uno o todos los siniestros que puedan ocurrir durante la vigencia del seguro, es la suma asegurada indicada para esta cobertura en la Carátula de Póliza.

Los servicios veterinarios cubiertos en esta cobertura se enlistan a continuación, incluyendo el límite máximo de responsabilidad por evento:

TABLA DE INDEMNIZACIONES	
ENFERMEDADES, PADECIMIENTOS Y TRATAMIENTOS	HONORARIOS
Consultas de Medicina General	\$300
Consulta de Urgencias	\$450
Certificado Médico	\$400
Hospitalización por día	\$250
Hospitalización por día en terapia intensiva	\$450
Consulta por Especialidades	\$400
Cirugías y postoperatorio	\$8,500
Estudio radiográfico simple y para displasia	\$600
Ultrasonido	\$500
Estudio ecocardiográfico	\$1,000
Hemograma	\$400
Bioquímica Sanguínea	\$1,000
Urianálisis	\$200
Serología	\$700
Coproparasitoscópico	\$300
Toma de muestras	\$200
Necropsia	\$750
Pericardiocentesis guiada por ultrasonido (Incluye el material que se emplea, pero no incluye los procedimientos de tranquilización y/o anestesia)	\$600
ECG. Solo se realiza en la sección de Imagenología cuando también se efectúa ecocardiografía y/o estudio radiográfico de silueta cardiaca (externo)	\$300

* Las cifras están expresadas en moneda nacional

DEDUCIBLE

Para esta cobertura no se aplica deducible.

EXCLUSIONES APICABLES A LA COBERTURA DE GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE

La compañía en ningún caso responderá por:

- **Atención médica en el extranjero.**
- **Indemnización por muerte de la mascota.**

2. GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD

Transcurrido el Periodo de Espera indicado en la Carátula de la Póliza, la Compañía se obliga a cubrir los gastos médicos veterinarios que sean solventados por el dueño, causados por el tratamiento de una o varias enfermedades de su mascota, siempre y cuando no se encuentre excluido en la cobertura o sujeta a algún periodo de espera siguiente:

TABLA DE PERIODOS DE ESPERA	
ENFERMEDADES, PADECIMIENTOS Y TRATAMIENTOS	PERIODO DE ESPERA
Enfermedades parasitarias.	3 meses
Enfermedades hereditarias y congénitas de los ojos o piel.	3 meses
Defectos de la coagulación.	3 meses
Enfermedades hereditarias y congénitas del aparato genitourinario.	6 meses
Enfermedades degenerativas de columna y articulaciones.	6 meses
Enfermedades virales (moquillo, hepatitis, parvovirus, entre otras)	6 meses
Alergias.	3 meses
Hernias hereditarias y congénitas.	6 meses
Enfermedades hereditarias y congénitas de corazón y vasos sanguíneos.	6 meses
Enfermedades crónicas degenerativas	6 meses

Las enfermedades, tratamientos y/o padecimientos sujetos a periodo de espera serán procedentes siempre y cuando:

- Sean consecuencia de una enfermedad cubierta.
- La fecha de inicio de la enfermedad o padecimiento ocurra posteriormente al periodo de espera, dentro de la vigencia.
- El Asegurado proporcione o facilite la obtención del expediente o historia clínicos de la mascota, en caso de contar con ellos.

INDEMNIZACION

El límite máximo de responsabilidad a cargo de “La Compañía” por uno o varios servicios médicos será la suma asegurada para la cobertura contratada.

Asimismo, la indemnización menos el deducible correspondiente que efectuará la Compañía por las mascotas aseguradas para esta cobertura corresponderá al menor de los siguientes valores:

- Gastos reales erogados por el dueño de la mascota por los riesgos amparados.
- La suma asegurada señalada en la póliza.

Los servicios veterinarios cubiertos en esta cobertura se enlistan a continuación, incluyendo el límite máximo de responsabilidad por evento:

TABLA DE INDEMNIZACIONES	
TRATAMIENTOS	HONORARIOS
Consultas de Medicina General	\$300
Consulta de Urgencias	\$450
Certificado Médico	\$400
Hospitalización por día	\$250
Hospitalización por día en terapia intensiva	\$450
Consulta por Especialidades	\$400
Cirugías y postoperatorio	\$8,500
Estudio radiográfico simple y para displasia	\$600

Ultrasonido	\$500
Estudio ecocardiográfico	\$1,000
Hemograma	\$400
Bioquímica Sanguínea	\$1,000
Urianálisis	\$200
Serología	\$700
Coproparasitoscópico	\$300
Toma de muestras	\$200
Necropsia	\$750
Revisión rápida del corazón para descartar metástasis	\$250
Guía ultrasonográfica para toma de muestras	\$350
Pericardiocentesis guiada por ultrasonido (Incluye el material que se emplea, pero no incluye los procedimientos de tranquilización y/o anestesia)	\$600
ECG. Solo se realiza en la sección de Imagenología cuando también se efectúa ecocardiografía y/o estudio radiográfico de silueta cardiaca (externo)	\$300

* Las cifras están expresadas en moneda nacional

DEDUCIBLE

El deducible para esta cobertura estará condicionado al lugar de atención de la mascota:

- Dentro de la Red No aplica deducible
- Fuera de la Red \$1,000 MN

EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD

La compañía en ningún caso responderá de los siguientes riesgos:

- **Mascotas no declaradas en esta póliza.**
- **Maltrato animal y/o culpa grave de los dueños de la mascota asegurada, y/o ocasionados por las visitas al hogar.**
- **Actos dolosos o intencionales contra la mascota asegurada por parte del cónyuge, concubina o concubinario, los padres, hijos, hermanos políticos, u otros parientes del Contratante que habiten permanentemente con él.**
- **Deficiente o mala calidad higiénica en el ambiente donde vive y se desenvuelve habitualmente la mascota asegurada.**
- **Cuando la mascota asegurada sufra daños ocasionados por habitar en terrenos o solares sin edificar o aún edificados, sean construcciones no destinadas a la vivienda.**
- **Lesiones por peleas intencionales.**
- **Distocia, cesárea o parto.**
- **Preexistencia de enfermedades, tratamientos y/o padecimientos.**
- **Enfermedades congénitas y hereditarias con excepción de aquellas señaladas de acuerdo con sus correspondientes periodos de espera.**

- **Esterilización o problemas de fertilización.**
- **Limpieza dental estética y/o preventiva.**
- **Complicaciones que ocurran durante o después del tratamiento por negligencia del Asegurado a las indicaciones del veterinario o derivadas del suministro de medicamentos sin prescripción médica.**
- **Procedimientos o tratamientos que no han cumplido el periodo de espera.**
- **Procedimientos o tratamientos para cuestiones estéticas de la mascota asegurada.**
- **Colapso traqueal que se presente durante el primer año de vigencia de la póliza, cubriéndose a partir de la renovación.**
- **Tratamiento para enfermedades del comportamiento o que tienen relación con el sistema nervioso de la mascota: Andar en círculos, Cazar moscas o insectos, Automutilación (dermatitis acral por lamido), Vocalización (ladrido), Agresión auto dirigida, Alucinación, Frustración y Ansiedad por separación.**
- **Enfermedades, padecimientos y/o tratamientos de las mascotas que no hayan tenido las vacunas mínimas aplicadas o su refuerzo correspondiente y que por dicha omisión se ocasione cualquiera de las siguientes enfermedades: Giardia, Leptospiriosis, Moquillo, Hepatitis, Parvovirus, Coronavirus, Parainfluenza, Bordetella, Rabia y aquellas otras que dictamine la autoridad sanitaria.**
- **Indemnización por muerte de la mascota.**

3. RESPONSABILIDAD CIVIL

La Compañía se obliga a pagar hasta el límite máximo de responsabilidad señalado en la carátula de póliza, por los daños en que incurra el Asegurado derivada de la tenencia de la Mascota asegurada, que causen a terceros muerte o lesiones físicas, así como el deterioro o destrucción de bienes, conforme a la legislación aplicable en materia de Responsabilidad Civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

La obligación de la Compañía comprende:

1. El pago del perjuicio que resulte y daño moral cuando sea consecuencia directa por los daños cubiertos en esta Cobertura hasta el límite de la suma asegurada indicada en la Carátula de Póliza.
2. El pago de los servicios hospitalarios o gastos médicos de las lesiones físicas del tercero dañado ocasionadas por la Mascota asegurada.
3. El pago de los gastos de defensa del Asegurado, dentro de las condiciones de esta sección. En esta cobertura incluye, entre otros:
 - El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado debe otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por esta póliza. En consecuencia, no se considerarán comprendidas, dentro de las obligaciones que la Compañía asuma bajo esta sección, las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.
 - El pago de los gastos, costas e intereses legales que debe pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.

INDEMNIZACION

El Límite Máximo de Responsabilidad para la Compañía, por uno o todos los siniestros que puedan ocurrir durante la vigencia del seguro, es la suma asegurada indicada para esta cobertura en la Carátula de Póliza.

DEDUCIBLE

Esta cobertura se ampara sin la aplicación de Deducible

EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

En ningún caso la Compañía ampara los daños directos o consecuenciales derivados de responsabilidades civiles:

- Provenientes del incumplimiento de contratos o convenios.
- Responsabilidad Contractual.
- Por daños sufridos por el cónyuge, concubina o concubinario, los padres, hijos, hermanos políticos, u otros parientes del Contratante que habiten permanentemente con él.
- Daños ocasionados al trabajador doméstico en el cumplimiento de sus actividades.
- Por daños ocasionados dolosamente, es decir, de forma intencional por parte del Asegurado.
- Cualquier responsabilidad civil imputable al Contratante y/o Asegurado diferentes a las derivadas por la tenencia de la mascota asegurada.
- Reclamaciones a consecuencia de daños ocasionados a un tercero, ocurrido previo al inicio de Vigencia de la Póliza.
- Imputables al Contratante de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social o cualquiera otra disposición legal aplicable.

CLAUSULA 3ª. SERVICIOS DE ASISTENCIAS

Transcurrido el Periodo de Espera de 5 días, la Compañía ofrecerá, a través del prestador de servicio con el que ha celebrado previamente un contrato para tales efectos, los servicios que a continuación se señalan:

1. CHECK UP VETERINARIO

Después de haber transcurrido el periodo de espera de 5 días, el “Proveedor de Servicios” otorgará a la mascota asegurada el servicio de Check Up veterinario por medio de su red de profesionales y técnicos especializados.

La presente asistencia procede cuando la mascota asegurada sufra alguna enfermedad, el “Proveedor de Servicios” coordinará la consulta con veterinarias de su Red y se hará cargo únicamente del servicio correspondiente al Check Up Veterinario.

Este servicio se otorgará en el consultorio de la Red Veterinaria del “Proveedor de Servicios” más cercanos a domicilio del Asegurado el cual deberá presentarse el día y la hora a la cita coordinada en su nombre con una identificación oficial y el número de expediente brindado por el “Proveedor de Servicios”.

El Check Up incluye:

- Toma de temperatura
- Auscultación
- Revisión cardiovascular
- Revisión de ojos
- Toma de Peso

El Asegurado recibirá el servicio hasta una cobertura de \$350.00 (Trescientos cincuenta pesos 00/100 MN) y está limitado a un evento por año de vigencia para el titular, en caso de que el costo rebase el límite de cobertura por solicitar servicios adicionales, el Asegurado deberá pagar el excedente.

No aplica reembolso de ningún tipo

2. DESPARASITACIÓN INTERNA

Después de haber transcurrido el periodo de espera de 5 días, el Asegurado podrá solicitar para su mascota un servicio de desparasitación por medio de la red de veterinarios del “Proveedor de Servicios” dentro de los horarios de servicios de lunes a sábado y previa cita. El “Proveedor de Servicios” coordinará la cita con veterinarias de su Red y se hará cargo únicamente del servicio correspondiente al a la desparasitación interna.

El Asegurado, propietario de la mascota asegurada, podrá solicitar una desparasitación al año para su mascota.

Esta cobertura tiene un límite de 1 evento al año, eligiendo sólo un servicio.

No aplica reembolso de ningún tipo

3. GASTOS FUNERARIOS – PET FUNERAL

Cuando la mascota asegurada fallezca a consecuencia de un accidente o enfermedad, el “Proveedor de Servicios” organizará la cremación de esta, en forma individual y se entregará sus cenizas en una urna tipo estándar con el nombre de la mascota en las instalaciones del proveedor asignado.

Este servicio en todo momento se brindará con el máximo respeto a la mascota y a sus dueños.

¿QUE HACER EN CASO DE REQUERIR EL USO DE LA ASISTENCIA?

Para hacer efectivo este servicio, el Asegurado deberá enviar al correo electrónico que se indique, los siguientes documentos escaneados:

- Carta firmada donde mencione nombre, edad y peso aproximado del perro, así como se relate brevemente día, hora, así como la forma en que murió la mascota, nombre y celular del propietario del animal, además deberá mencionar explícitamente que el dueño ha dado su consentimiento para cremar a la mascota.
- Identificación oficial del Asegurado
- Fotos de la mascota.

El presente servicio tiene un límite máximo de hasta \$2,500.00 (dos mil quinientos 00/100 MN) y 1 evento al año.

No aplica reembolso de ningún tipo.

Exclusiones aplicables a los servicios de asistencia:

No están amparados por los servicios descritos, los siguientes casos:

1. Si el propietario de la mascota solicita el reembolso por haber acudido con prestadores ajenos a la red, sin previo aviso o consentimiento previo de la Compañía
2. Cuando la mascota haya sufrido actos dolosos o intencionales en su contra.
3. Si el animal presenta lesiones por peleas intencionales.
4. Cuando se soliciten los servicios por enfermedades preexistentes.
5. Cualquier tipo de servicio estético.

CLÁUSULA 4ª. EXCLUSIONES GENERALES

En ningún caso la Compañía será responsable por daños a:

- Mascotas no declaradas en esta póliza.
- Mascotas con defectos físicos o enfermedad, salvo que la Compañía con pleno conocimiento acepte expresamente otorgar esta cobertura.
- Embriones.
- Mascotas lesionadas por haber participado en peleas.

En ningún caso la Compañía será responsable por daños a consecuencia de:

- Recompensas propuestas por el cliente o propietario responsable del animal para su recuperación en caso de extravío.
- Secuestro del animal.
- Extravío.
- Robo en el que intervengan personas por las cuales fuere civilmente responsable el propietario del animal asegurado.
- Robo con violencia y/o asalto.
- Cualquier reclamación debido a enfermedad, lesión, accidente, muerte o daño, que ocurre fuera de la República Mexicana.
- Gastos por cesárea y parto distócico.
- Gastos erogados por el Asegurado para prevenir o mantener la salud de su mascota (vacunas, tratamientos dentales, cortes de pelo, pruebas de laboratorios, exámenes exploratorios, rayos X, consultas de gabinete, cirugías estéticas).
- Perjuicios, daños o lesiones incluyendo la muerte del animal a causa de malos tratos o descuidos cuando el perro se encuentre hospedado en una pensión canina.
- Lesiones, enfermedades y/o la muerte del animal a causa de inanición, deshidratación y/o desnutrición, por descuido y/o abandono.
- Enfermedades Enzooticas preexistentes, dentro del lugar de radicación, si no toman medidas sanitarias, profilácticas o preventivas al respecto.
- Enfermedades Epizooticas.
- La pérdida de los cachorros ya sea por distocia o alguna enfermedad, solo se cubren las hembras gestantes aseguradas durante la vigencia de la póliza.
- Cualquier tratamiento dental, siempre que no sea causado por un Accidente cubierto en la póliza.
- Pérdida de la función reproductiva.
- Todo procedimiento enfocado a la esterilización canina.
- La realización de prácticas zootécnicas incorrectas.
- Daños, perjuicios, daño moral consecuencial y cualquier otra obligación a título de responsabilidad civil distinta a las expresamente amparadas en la cobertura de Responsabilidad Civil.
- Daños físicos, psicológicos al propietario responsable de la mascota así como a sus familiares, o personas que habiten en el mismo lugar de radicación de la mascota, así como daños causados a sus bienes materiales.
- Procesos de experimentación o pruebas a que sean sometidos los animales.

- **La administración de medicamentos o biológicos que no sean prescritos por un Médico Veterinario Zootecnista titulado.**
- **Enfermedades prevenibles por vacunación cuando no se tenga el esquema de vacunación completo.**
- **Enfermedades exóticas.**
- **Procedimientos cosméticos electivos no relacionados con un accidente o enfermedad, microchip, arreglo y corte de uñas, drenado o extirpación de glándulas anales, esterilización y castración, y prevención de parásitos internos y externos.**
- **Condiciones relacionadas y resultantes de la reproducción o el embarazo, gastos de embarque o transporte, alojamiento, alimentos recetados, vitaminas y suplementos, entrenamiento de obediencia y otras condiciones de comportamiento y condiciones recurrentes por sucesos repetitivos.**
- **Sacrificio Forzoso o muerte por babesiosis que no sean cualquier otra enfermedad transmitida por garrapatas, piojos, pulgas y parasitosis interna.**
- **Sacrificio Forzoso o muerte por enfermedades prevenibles por vacunación como son Rabia, Moquillo, Hepatitis Infecciosa, Parvovirus, Complejo Respiratorio causado por Adenovirus tipo 2, Parainfluenza y Leptospirosis.**
- **Comportamiento negligente**
- **Cuando provengan de siniestros causados por dolo, mala fe o culpa grave del Asegurado, del beneficiario o de sus respectivos causahabientes.**
- **Sacrificio Forzoso por parte del gobierno o de la autoridad competente, con la finalidad de erradicación de enfermedades, campañas sanitarias y/o cualquier otro evento de esta índole.**
- **Perjuicios derivados de la pérdida del animal asegurado.**
- **Cambio de lugar de radicación a un lugar distinto del asentado en la póliza en forma permanente.**
- **Cualquier otro riesgo no amparado expresamente por la Póliza.**

CLAUSULA 5ª ¿QUE HACER EN CASO DE UN SINIESTRO?

AVISO.

Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del Siniestro, deberá ponerlo en conocimiento de la Compañía salvo disposición, en contrario, el Asegurado gozará de un plazo máximo de 5 (cinco) días para el aviso que deberá ser por escrito, conforme a lo dispuesto en el Artículo 66 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Cuando el Asegurado no cumpla con esta obligación, la Compañía podrá reducir la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente, conforme a lo estipulado en el Artículo 67 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, salvo caso fortuito o fuerza mayor, en el que el reclamante deberá avisar a la Compañía tan pronto cese el impedimento.

DOCUMENTOS, DATOS E INFORMES QUE EL ASEGURADO DEBERA ENTREGAR A LA COMPAÑÍA.

El Asegurado o Contratante estará obligado a comprobar la exactitud de la su reclamación y cuantos extremos estén consignados a la misma. La Compañía tendrá derecho a exigir al Asegurado o Contratante o del beneficiario toda clase de informes sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo y el Asegurado entregará a la Compañía dentro de los 15 días siguientes al Siniestro o cualquier otro plazo que ésta le hubiese especialmente concedido por escrito, los documentos y datos siguientes:

- a. Carta de reclamación de la Compañía, indicado del modo más detallado y exacto que sea factible la descripción del siniestro ocurrido a la mascota asegurada.
- b. En caso de ser responsable por un daño a un tercero, carta de reclamación del tercero afectado.
- c. Cartilla de vacunación de la Mascota.
- d. Fotografía de la nariz de la Mascota.
- e. Certificado médico veterinario en el que se plasme:
 - Identificación de la mascota
 - Nombre de la mascota,
 - Raza,
 - Sexo,
 - Edad,
 - Causa precisa del fallecimiento
 - Descripción del padecimiento y/o tratamiento recibido por la mascota
 - Nombre completo del médico veterinario,
 - Cédula profesional
 - Clínica donde fue atendido.
- f. Número de cédula profesional del Médico veterinario que atendió a la Mascota asegurada
- g. Historial clínica completa de la Mascota asegurada o la realizada al momento de ingreso de la mascota.
- h. Estudios de laboratorio, radiológicos o de gabinete con su correspondiente interpretación
- i. Facturas de los gastos médicos por enfermedad o por accidente erogados por el asegurado
- j. Recibos de honorario del médico veterinario que atendió a la Mascota asegurada
- k. Copia de identificación oficial del dueño de la mascota

Todos los comprobantes de los gastos indemnizables deberán reunir los requisitos que exijan las Leyes y Reglamentos Fiscales.

En caso de incumplirse con la entrega de los documentos, la Compañía quedará liberada de cualquier obligación derivada de la reclamación

SECCIÓN II. CONDICIONES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES

CLÁUSULA 6ª. OBLIGACIONES DEL DUEÑO DE LA MASCOTA ASEGURADA

La cobertura de esta póliza queda sujeta al cumplimiento por parte del dueño de las siguientes obligaciones:

1. Comprobar que es el dueño de la mascota y cohabitar en la misma dirección; en dado caso que el dueño se cambie de domicilio o la mascota ya no viva en la misma dirección del contratante, éste debe de dar aviso.
2. El propietario y su familia deben dar en todo momento el cuidado y la atención apropiada a la mascota asegurada.

CLÁUSULA 7ª. MONEDA

Todos los pagos relativos a este Contrato por parte del Contratante y/o Asegurado a La Compañía, o de ésta al Contratante y/o Asegurado y/o Beneficiario(s), deberán efectuarse en Moneda Nacional conforme a la Ley Monetaria vigente al momento del pago.

CLÁUSULA 8ª. LIMITE TERRITORIAL

La presente Póliza sólo surtirá efectos por pérdidas y daños ocurridos y gastos realizados dentro de lo límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos.

CLÁUSULA 9ª. LEY Y JURISDICCIÓN

Este seguro será gobernado por las leyes de México y estará sujeto a la jurisdicción de las cortes de México.

CLAUSULA 10ª. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia de la Póliza principia y termina a las 12 horas de los días indicados en la Carátula de la Póliza; la zona horaria será la del domicilio declarado por el Asegurado

CLÁUSULA 11ª. PRIMA Y OBLIGACIONES DE PAGO

- La prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato y, salvo convenio en contrario, se entenderá que el periodo del seguro es anual y la forma de pago que se establece en la carátula de Póliza.
- El Asegurado gozará de un periodo de espera de tres días naturales para liquidar el total de la prima. Los efectos de este contrato cesarán automáticamente a las doce horas (mediodía) del último día del periodo de espera, si el Asegurado no hubiese cubierto el total de la prima.

CLÁUSULA 12ª. CANCELACIÓN

El Asegurado podrá solicitar la cancelación de esta Póliza por escrito o por otros medios previamente pactados con la Compañía. El presente Contrato se considerará terminado anticipadamente a partir de la fecha en que la Compañía sea enterada de la solicitud de cancelación.

Esta Póliza también podrá ser cancelada por o a nombre de la Aseguradora con aviso de 30 días por escrito al Asegurado en el último domicilio conocido, la Compañía devolverá al Asegurado la parte de la prima no devengada, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que surta efecto la terminación del contrato.

La Compañía tendrá derecho a recibir o retener la proporción de prima que corresponda al tiempo en el cual el Seguro hubiese estado en vigor, Prima Devengada de acuerdo con la siguiente tabla:

VIGENCIA	% DE LA PRIMA ANUAL DEVENGADA	% PRIMA ACUMULADA CON PAGO MENSUAL
Hasta 1 mes	9%	9%
Hasta 2 mes	17%	17%
Hasta 3 mes	25%	25%
Hasta 4 mes	34%	34%
Hasta 5 mes	42%	42%
Hasta 6 mes	50%	50%
Hasta 7 mes	59%	59%
Hasta 8 mes	67%	67%
Hasta 9 mes	75%	75%
Hasta 10 mes	84%	84%
Hasta 11 mes	92%	92%

En caso de que la forma de pago acordada sea mensual, el porcentaje pagado en cada recibo corresponde al porcentaje de prima anual devengada para cada mes por lo que en caso de que el Asegurado solicite la terminación anticipada del Contrato, no se genera derecho para la devolución de prima no devengada.

CLÁUSULA 13ª. AGRAVACION DEL RIESGO

El Asegurado deberá comunicar a La Compañía cualquier circunstancia que, durante la vigencia de este Seguro, provoque una agravación esencial de los riesgos cubiertos, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al momento en que tenga conocimiento de tales circunstancias. Si el Asegurado omitiere el aviso o si el mismo provocare la agravación esencial de los riesgos, La Compañía quedará, en lo sucesivo, liberada de toda obligación derivada de este Contrato de Seguro.

Artículos 52, 53 y 55 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

Artículo 52.- El Asegurado deberá comunicar a la empresa Aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del Seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.

Artículo 53.- Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

- I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga;*
- II.- Que el Asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del Asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del Seguro.*

Artículo 55.- Si el Asegurado no cumple con esas obligaciones, la empresa Aseguradora no podrá hacer uso de la cláusula que la libere de sus obligaciones, cuando el incumplimiento no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

CLAUSULA 14ª FRAUDE, DOLO Y MALA FE

Además de las causas que se establecen en la Ley sobre el Contrato del Seguro, las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas en los casos siguientes.

1. Cuando el Asegurado, contratante o beneficiario, o sus causahabientes, apoderados, empleados o dependientes o terceros, incurran en actos de fraude, dolo o mala fe para obtener el aseguramiento o causar el siniestro o el pago de la indemnización.
2. Si el Asegurado, contratante o beneficiario, o sus causahabientes, apoderados, empleados o dependientes, o terceros, con el fin de hacerla incurrir en error disimulan o declaran hechos inexactos que excluyan o restrinjan las obligaciones de la Compañía. En cualquiera de estos casos, el Asegurado, contratante o beneficiario, según corresponda, perderá el derecho a la indemnización y a la devolución de la prima no devengada.
3. Si el Asegurado, Propietario, Beneficiario o cualquiera de los representantes de éstos con el fin de hacerla incurrir en error, no proporcionan oportunamente la información que la Compañía solicite sobre hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias de este.

CLÁUSULA 15ª. REDUCCIÓN DE SUMA ASEGURADA

La suma asegurada en la Póliza quedará reducida automáticamente por cualquier cantidad que se hubiese pagado por siniestro amparado por la Póliza.

CLÁUSULA 16ª. USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

En términos de lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, y el Capítulo 4.10 de las Disposiciones de la Circular Única de Seguros y Fianzas, el Contratante y/o Asegurado podrán hacer uso de los medios electrónicos que General de Seguros, pone a su disposición y que se regulan a través del documento denominado "Términos y condiciones para la realización de operaciones a través de medios electrónicos" cuya versión vigente se encuentra disponible en la página de internet: www.generaldeseguros.com.mx. En dichos "Términos y condiciones", usted podrá consultar de manera detallada:

- a) **Las operaciones y servicios disponibles:** Dado que el presente producto se encuentra disponible para su contratación en medios digitales, en los mismos se podrán realizar las siguientes operaciones: cotización, contratación, domiciliación de pago, designación de beneficiarios, cambio de correo electrónico, consulta de documentación contractual y facturas.
- b) **Medios de identificación del usuario:** Para la cotización y contratación del producto de seguro, usted deberá proporcionar datos de identificación obligatorios. Posteriormente, deberá registrarse en la página web creando un nombre de usuario y contraseña.
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 los mismos.
- c) **Mecanismos y procedimientos para la notificación de operaciones y servicios:** General de Seguros pone a su disposición diversos medios de comunicación en relación a las operaciones y servicios derivados del uso de medios electrónicos, como son nuestra página web, correo electrónico, y nuestro centro de contacto telefónico.
- d) **Mecanismos y procedimientos de cancelación de la contratación de Operaciones Electrónicas:** Siguiendo la naturaleza del producto, , para cancelar las operaciones electrónicas, usted deberá cancelar el seguro a través de nuestros mecanismos de comunicación autorizados.
- e) **Restricciones operativas:** Todas las operaciones y servicios derivados del presente producto, serán gestionadas a través de Medios Electrónicos. No obstante lo anterior, usted tiene en todo momento el derecho de ser asistido de manera telefónica a través de nuestro centro de contacto o de modo presencial en cualquiera de nuestras sucursales.

El documento de Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos, así como la documentación contractual de éste producto, están disponibles para su consulta en la red electrónica mundial denominada internet, en la página de General de Seguros, en todo momento actualizadas.

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.

Sugerencias de seguridad de la información. 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.

CLÁUSULA 17ª. MEDIO CIERTO DE ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN

En caso de que el Contratante y/o Asegurado de este seguro desee la consulta de la documentación contractual del mismo, o bien, conocer los procedimientos para cancelar la póliza o para presentar aviso o reporte de siniestro, General de Seguros establece como medio cierto para tales efectos el mismo medio por el cual contrató el seguro o bien en los medios que se establecen en el siguiente párrafo de las presentes Condiciones Generales.

Para cualquier operación e información respecto del presente contrato, el Asegurado o Contratante puede contactar a través del mismo medio por el cual se contrató el seguro, o bien puede acudir a General de Seguros, en la dirección Avenida Patriotismo #266, Colonia San Pedro de los Pinos, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03800, Ciudad de México, en el área de Atención a Clientes, de lunes a viernes en un horario de 7:45 a las 15:15 horas, o bien en las oficinas regionales de General de Seguros, cuyo domicilio puede consultar www.generaldeseguros.com.mx, o en la línea telefónica de Atención a Asegurados que podrá consultar en los términos y condiciones.

CLÁUSULA 18ª. REVELACIÓN DE 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.

CLAUSULA 19ª. DOCUMENTACIÓN PARA INDEMNIZACIONES Y PAGO DE DAÑOS

De conformidad con el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, es necesario que, de proceder y solicitar pago de daños o cualquier otro método a consecuencia de un siniestro, el Asegurado, beneficiario y/o beneficiario preferente deberá presentar al momento de iniciar el trámite los siguientes datos y documentación.

PARA PERSONAS FÍSICAS DE NACIONALIDAD MEXICANA:

1. Identificación oficial vigente (domicilio, fotografía y firma).
2. RFC y/o CURP.
3. Comprobante de domicilio (cuando el domicilio declarado no coincida con la id).
4. Formato de identificación del cliente para personas físicas.

EN EL CASO DE EXTRANJEROS. PERSONAS FÍSICAS:

1. Presentar original de su pasaporte y/o documentación que acredite su legal estancia en el país, así como datos de su domicilio en su país de origen y del domicilio en que puedan ubicarse mientras permanecen en territorio nacional.
2. En caso de ser residente, comprobante de domicilio y cédula de identificación fiscal.
3. Formato de identificación del cliente para persona física extranjera.

CLÁUSULA 20ª. LUGAR Y PLAZO DEL PAGO DE INDEMNIZACIÓN

Salvo pacto en contrario, La Compañía hará el pago de la indemnización en el lugar, medio y forma que señale, en el curso de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha en que hayan firmado el convenio de ajuste, previo a haber recibido todos los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación en los términos de la Cláusula Que hacer en caso de un siniestro.

CLÁUSULA 21ª. RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

La presente Póliza se renovará por un nuevo periodo de vigencia de manera automática igual al de su vencimiento, realizando el cargo automático del nuevo periodo a la forma de pago autorizada por el Asegurado, previa aceptación de la Compañía, a solicitud del Asegurado.

En el caso de que la Compañía dé por terminado el Contrato y no aplique la Renovación Automática por así convenir a sus intereses, ésta tendrá la obligación de informar al Asegurado con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de vencimiento de la Póliza Vigente.

CLÁUSULA 22ª. OTROS SEGUROS

Si la mascota asegurada estuviera amparada en todo o en parte por otros seguros de este u otro ramo que cubran el mismo riesgo, tomados de buena fe antes, después o simultáneamente a la fecha de esta póliza, el Asegurado deberá declararlo inmediatamente por escrito a la Compañía.

En caso de siniestro la responsabilidad de la Compañía quedará limitada a la proporción que exista entre ésta y las otras pólizas.

Si el Asegurado omite intencionalmente dicho aviso o si contrata los seguros para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

El otro seguro no tendrá la obligación de contribuir a cualquier indemnización bajo los términos de la presente.

CLÁUSULA 23ª. CONCURRENCIAS

Cuando existan dos o más Pólizas que concurren, en los términos de los artículos de la Ley sobre el Contrato de Seguro, contra el mismo riesgo y por el mismo interés, celebrados de buena fe, en la misma o en diferentes fechas, serán válidos y obligarán a las empresas que tengan estos seguros. En este sentido, las empresas de seguros

participarán en cantidades iguales en el pago del siniestro respecto a la parte de la concurrencia. Si se agota el límite o suma asegurada de cualquiera de las Pólizas, el monto excedente será indemnizado en cantidades iguales por las empresas con límites o sumas aseguradas mayores, con sujeción al límite máximo de responsabilidad de cada una de ellas.

“Artículo 103.-La empresa que pague en el caso del artículo anterior, podrá repetir contra todas las demás en proporción de las sumas respectivamente aseguradas. Tratándose de la concurrencia de seguros contra la responsabilidad, las empresas de seguros participarán en cantidades iguales en el pago del siniestro. Si se agota el límite o suma asegurada de cualquiera de las pólizas, el monto excedente será indemnizado en cantidades iguales por las empresas con límites o sumas aseguradas mayores, hasta el límite máximo de responsabilidad de cada una de ellas.”

CLÁUSULA 24ª. 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, así mismo se suspenderá en los casos previstos en la misma.

CLÁUSULA 25ª. COMPETENCIA.

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de **General de Seguros S.A.B.** o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o conforme a la cláusula de arbitraje de las condiciones generales de la póliza.

La competencia por territorio para demandar en materia de seguros será determinada, a elección del reclamante, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Así mismo, será competente el Juez del domicilio de dicha delegación; cualquier pacto que se estipule contrario a lo dispuesto en este párrafo, será nulo.

CLÁUSULA 26ª. SUBROGACIÓN DE DERECHOS

La Compañía se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones contra los autores o responsables del siniestro.

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

Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide la subrogación, la Compañía quedará liberada de todas sus obligaciones.

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

CLÁUSULA 27ª. ACEPTACION 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 treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones”. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Cualquier modificación al presente Contrato, será por escrito y previo registro de la documentación contractual en términos del artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. En consecuencia, el Agente o cualquier otra persona que no esté expresamente autorizada por la Compañía, no podrán solicitar modificaciones.

CLÁUSULA 28ª. 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 le 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, en vez del interés legal aplicable, se obliga a pagar al Asegurado, o tercero dañado, una Indemnización por mora de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas donde menciona que:

- 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.

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 1,000 a 15,000 Días de Salario.

CLÁUSULA 29ª. PERITAJE

En caso de cualquier desacuerdo entre el Asegurado y La Compañía al ajustar un siniestro, la cuestión será sometida al dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito por ambas partes, pero si no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en el plazo de 10 días a partir de la fecha en que una de ellas hubiere sido requerida por la otra, por escrito, para que lo hiciera. Antes de empezar sus labores los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

El peritaje a que esta cláusula se refiere no significa aceptación de la reclamación por parte de La Compañía sino simplemente determinará las circunstancias y monto de la pérdida que eventualmente estuviere obligada La Compañía a resarcir después de aplicar el deducible quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

CLÁUSULA 30ª. ASIGNACIÓN

El Asegurado conviene en no transferir ningún derecho real o interés de esta póliza sin el consentimiento por escrito de la Compañía.

CLÁUSULA 31ª. TRADUCCIÓN

Para la interpretación legal de las condiciones impresas o escritas de esta póliza, en todo caso, prevalecerá el texto en español.

CLÁUSULA 32ª. MODIFICACIONES EN LA PÓLIZA

La modificación dada a conocer a un agente, o a otra persona no implicará entrada en vigor de una renuncia o cambio en ningún concepto de la póliza, ni impedirá a la Compañía hacer valer sus derechos según las condiciones de la póliza, ni se renunciará a o se cambiarán sus términos, salvo que se emita un endoso que forme parte de esta póliza.

CLÁUSULA 33ª. INTERPRETACION DE LOS TERMINOS

En la medida en que una corte con jurisdicción y competencia determine que algún término o disposición de esta póliza pudiera estar en conflicto con la política pública del estado en el que se encuentre ubicada dicha corte, dicho término o disposición se deberán interpretar y/o modificar de tal forma que se conformen a la política pública de dicho estado.

CLÁUSULA 34ª. PRECEPTOS LEGALES

Los preceptos legales que se citan en el presente contrato de seguro, puede consultarlos en la página web www.generaldeseguros.mx.

CLÁUSULA 35ª. AVISO DE PRIVACIDAD

Aviso de Privacidad Integral para Clientes, Asegurados, Beneficiarios de General de Seguros, S.A.B., así como para terceros afectados en un siniestro amparado por dicha Aseguradora.

- 1. “Responsable” del tratamiento de sus datos personales. General de Seguros, S.A.B.**, es la persona moral, que de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, (LFPDPPP) se entiende como el “Responsable” ya que, decide sobre el tratamiento de los datos personales que recaba de usted, como “Titular” de los mismos, entendiéndose como “Titular” la persona física a quien corresponden los datos personales, y por éstos últimos, cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Este Aviso de Privacidad complementa cualesquiera otros avisos de privacidad simplificados o cortos que el “Responsable” haya puesto a su disposición por ser el titular de sus datos personales y resulta supletorio en todo aquello que expresamente no refieran tales avisos.
- 2. Domicilio del “Responsable”:** Av. Patriotismo No. 266, Col. San Pedro de los Pinos, Benito Juárez, Código Postal 03800, Ciudad de México.
- 3. Datos personales que recaba el “Responsable”:** **a) Datos de identificación:** Nombre completo, Estado Civil, fecha de nacimiento, país de nacimiento, ocupación, profesión, número de la serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada o en su caso firma autógrafa, RFC, CURP, nacionalidad, lugar donde trabaja, sexo y edad; **b) Datos de contacto:** Domicilio, correo electrónico, correo electrónico de trabajo, teléfono fijo, teléfono de trabajo y teléfono celular; **c) Datos personales sensibles:** Datos de salud relativos a la valoración, preservación, cuidado, mejoramiento y recuperación de su estado de salud físico o mental, presente, pasado o futuro, hábitos y práctica de deportes, así como características personales y físicas; **d) Datos patrimoniales o financieros:** Bienes, derechos, cargas u obligaciones susceptibles de valoración económica, como son: bienes muebles e inmuebles, seguros y fianzas, estados financieros auditados y declaraciones.
- 4. Finalidades necesarias para el tratamiento de los datos personales:** **1.** Valorar 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, trámites de salvamento, endosos, según sea aplicable; **2.** Regular 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 coaseguro 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:** No utilizaremos sus datos personales para finalidades secundarias.
- 5. ¿Con quién transfiere el “Responsable” sus datos personales y para qué fines?:** **a)** Autoridades financieras, judiciales y administrativas, mexicanas y extranjeras, y organismos de cumplimiento normativo, con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de leyes o tratados internacionales, obligaciones tributarias o contractuales, así como para el cumplimiento de oficios, notificaciones o requerimientos oficiales; **b)** Instituciones, organizaciones o entidades del sector asegurador, incluyendo asociaciones gremiales, para fines inherentes al contrato de seguro, selección de riesgos, ajuste de siniestros, prevención de fraude y cumplimiento normativo.; **c)** Proveedores que resulten necesarios para cumplir con las obligaciones derivadas de su contrato de seguro: hospitales, médicos, ajustadores, despachos, ambulancias, servicios de asistencia, talleres automotrices, proveedores de asesoría médica telefónica, centros de contacto; **d)** Terceros necesarios para cumplir con las obligaciones del contrato de seguro: beneficiarios de coberturas, causahabientes, albaceas, reaseguradores y aseguradores, contratantes de seguros de grupo y colectivos, agentes de seguros, gestores y compradores de salvamentos.

Nota: Las anteriores transferencias por su propia naturaleza, no requieren que usted otorgue su consentimiento. El responsable no transferirá ni compartirá sus datos personales con terceros, para fines ajenos a los estipulados en el presente Aviso, ni para comercialización de productos ajenos a su grupo empresarial. Sólo se transmitirán los datos indispensables para cada finalidad.

6. **El uso de tecnologías de rastreo en el portal de Internet del “Responsable”.** En nuestra página web usamos cookies, para una mejor experiencia al navegar en nuestra página. En Internet, una cookie es una breve información que una página web envía a su computadora, la cual queda almacenada en su disco duro. Una cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las cookies expiran después de cierto periodo de tiempo, o usted puede borrarlas en el momento en que lo desee de su explorador, o bien, puede hacer que su navegador le avise cuando recibe una cookie de manera que pueda aceptarla o rechazarla.
 7. **Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales:** a) Enviar su solicitud al “Responsable” a la dirección datospersonales@gseguros.com.mx. En caso de que su solicitud sea procedente, se le registrará en el listado de exclusión propio del responsable; b) Solicitar su inscripción en el Registro Público de Consumidores, también conocido como “Registro Público para Evitar la Publicidad” previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor; c) Solicitar su inscripción en el Registro Público de Usuarios previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
 8. **Medios para ejercer los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (Derechos ARCO) o para revocar consentimiento para el tratamiento de sus datos.** Usted puede ejercer éstos derechos mediante los siguientes medios gratuitos que le otorga el “Responsable”: 1) Enviando un correo electrónico a la Unidad de Protección de Datos Personales, a la dirección electrónica datospersonales@gseguros.com.mx; 2) Por escrito en formato libre dirigido a la Unidad de Protección de Datos Personales, en nuestro domicilio ubicado en Av. Patriotismo No. 266, Col. San Pedro de los Pinos, Benito Juárez, Código Postal 03800, Ciudad de México; 3) En la sección disponible a través de nuestra página web: <http://www.generaldeseguros.mx/derechos-arco/> Su petición deberá ser realizada a través de la Solicitud de Derechos ARCO, la cual debe ser descargada de la dirección web señalada en el anterior inciso 3), o bien, solicitada en el correo electrónico indicada en el inciso 1) del párrafo anterior.
 10. **Requisitos:** Para poder dar seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal deberán: a) Indicar su nombre completo y su domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud; b) Acreditar correctamente su identidad y facultades, completando todos los campos de la Solicitud de Derechos ARCO y acompañando copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en dicho formato; c) Describir de forma clara y precisa los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados. Asimismo, si usted solicita la Rectificación de datos personales, deberá indicarnos las modificaciones deseadas, y aportar la documentación que sustente su petición. d) En caso de solicitarlo, nuestra Unidad de Protección de Datos Personales le dará la orientación que requiera en ésta materia, a través del correo electrónico datospersonales@gseguros.com.mx o en nuestras oficinas.
- ¿En qué plazos responderemos su solicitud de derechos ARCO?** 1) Cinco días hábiles, en caso de que necesitemos información adicional sobre su solicitud; 2) Usted contará con 10 días hábiles para proporcionar la información que le solicitamos adicionalmente; en caso de no proporcionar la misma dentro de ese plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente, en términos de ley; 3) Contamos con 20 días hábiles para emitirle respuesta. Si existe causa justificada, y para otorgarle una respuesta adecuada, podremos ampliar éste plazo por otros 20 días hábiles, lo cual se le informará.
9. **Medidas de seguridad implementadas.** Para la protección de sus datos hemos instrumentado medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico con el objeto de evitar pérdidas, acceso no autorizado, mal uso o alteración de su información. Sus datos serán tratados y resguardados conforme a los deberes de seguridad y confidencialidad, en total apego a éste Aviso de Privacidad y la legislación aplicable.

- 10. Modificaciones al aviso de privacidad.** El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, de las propias necesidades del “Responsable” por los servicios que ofrece, de las prácticas de privacidad o por otras causas, por lo que el “Responsable” se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento las modificaciones o actualizaciones que sean necesarias al presente aviso de privacidad. El “Responsable” pondrá a disposición del cliente, la versión actualizada del aviso de privacidad, en la página de internet que a continuación se indica: <http://www.generaldeseguros.mx/aviso-de-privacidad/> .
- 11. Derecho de promover los procedimientos de protección de derechos y de verificación que sustancia el INAI.** Cualquier queja o información adicional respecto al tratamiento de sus datos personales o duda en relación con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares o con su Reglamento, podrá dirigirla al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

CLÁUSULA 36. DOCUMENTACIÓN QUE INTEGRA UN CONTRATO DE ADHESIÓN.

Artículo 6 de las reformas y adiciones a las disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros y a las disposiciones de carácter general para el registro de contratos de adhesión de seguros:

“Los contratos de adhesión se integran por: solicitud, carátula de la póliza, certificados, condiciones generales y especiales, endosos y, en su caso, folletos explicativos”.

Los contratos de adhesión deberán dividirse en capítulos, apartados o incisos, con el fin de facilitar su lectura y procurarán no incorporar referencias a otros documentos, en caso contrario, se deberá incluir una explicación del texto referenciado.”

La Compañía brinda a todos sus usuarios, igual trato en la atención o contratación de productos, sin importar género, raza, políticas, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, edad, condición social o de salud, opiniones, estado civil, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de la Compañía, sus clientes o instalaciones o bien por causas previstas en la normativa aplicable, respecto a la suscripción del producto.

Localización de unidad especializada de atención a usuarios y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

Para cualquier aclaración, queja, o duda no resulta en relación con su seguro, contacte a la unidad especializada de atención a usuarios (UNE) de **General de Seguros, S.A.B.** a los teléfonos 55.5278.8883, 55.5278.8806 y del interior de la república marque 800.225.4339 y/o en la dirección Avenida Patriotismo #288, colonia San Pedro de los Pinos, código postal 03800, Ciudad de México y/o al correo electrónico atencionaclientes@seguros.com.mx o visite www.generaldeseguros.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, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México. Centro de atención telefónica 55.5340.0999 y 800.999.8080 asesoria@condusef.gob.mx, www.condusef.gob.mx

“En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integra este producto de seguro, quedaron registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a partir del día 8 de Junio de 2021 con el número PPAQ-S0009-0031-2021/CONDUSEF-004925-01”.



Seguro de
Mascota
Seguros de Daños

N-02-SMA



OFICINA MATRIZ

Patriotismo 266 San Pedro de los Pinos
03800 | CDMX | Tel. 55.5270.8000

BUZÓN ELECTRÓNICO atencionaclientes@gseguros.com.mx