



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

---

Programa  
operado por:



## 1. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos y Condiciones, los términos que comienzan con mayúsculas y que no estén definidos dentro del texto del mismo tendrán el significado que se menciona a continuación, pudiendo ser utilizados en estos Términos y Condiciones tanto en singular como en plural:

**Contrato:** Contrato de prestación del servicio de distribución con comercialización de gas natural celebrado entre el Distribuidor y el Cliente.

**Domicilio del Cliente:** Ubicación física del inmueble en el que se preste el servicio de distribución de gas natural por ENGIE.

**ENGIE:** Grupo económico que agrupará a las empresas NATGASMEX, S.A. de C.V., TRACTEBEL DIGAQRO, S.A. de C.V., TRACTEBEL DGJ, S.A. de C.V., TRACTEBEL GNP, S.A. de C.V., TAMAULIGAS, S.A. de C.V., CONSORCIO MEXIGAS S.A. de C.V., todas ellas titulares de permisos de distribución de gas natural otorgados por la Comisión Reguladora de Energía.

**SERVIZ:** Los Servicios de intermediación de la asistencia que será prestada en el Domicilio del Cliente de conformidad con los alcances establecidos en estos Términos y Condiciones.

**Prestador de Servicios:** ENGIE Marketplace, S.A de C.V. "ENGIE" o la (s) empresa (s) que esta designe, para llevar a cabo ante el Cliente la prestación, administración, operación ejecución y seguimiento de SERVICIO. El servicio de asistencia que se otorga no es un contrato de seguro por lo que la empresa que ENGIE designe para llevar a cabo ante el cliente la prestación del servicio, debe contar con una Póliza de Seguro de Reembolso o Exceso de Pérdida, para respaldar la suficiencia de los recursos en el cumplimiento de sus obligaciones. Los derechos del Consumidor respecto del Servicio de Asistencia se encuentran protegidos en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de que ENGIE seleccione o indique algún prestador o especialista diverso al establecido en estos términos y Condiciones, deberá de notificarlo al Cliente en su Factura, siendo ENGIE responsable ante el Cliente hasta en tanto no notifique al Prestador de Servicios anterior al cambio.

**Términos y Condiciones:** Los alcances y condiciones que se describen en el presente documento con relación al SERVICIO.

**Usuario y/o Cliente:** Persona física o moral titular del Contrato.

## 2. OBJETO

El objeto de estos Términos y Condiciones es establecer el alcance del Producto Servicio. El Prestador de Servicios designado por ENGIE proporcionará a los Clientes de ENGIE el Producto Servicio en el Domicilio del Cliente, de conformidad con los alcances y especificaciones establecidos en estos Términos y Condiciones para los Estados de Puebla, Tlaxcala, Querétaro, Jalisco, Estado de México y Tamaulipas.

## 3. ALCANCE DEL PRODUCTO SERVICIO

Para los Clientes cuya instalación inicial del medidor de gas natural propiedad de ENGIE tenga menos de 1 (un) año de haberse realizado (los "PREMIUM CN"), se les proporcionarán los siguientes servicios (los "Servicios PREMIUM CN"):

**Asistencia de aparatos de uso de gas natural:** mantenimiento correctivo por descompostura de los aparatos que operen con gas natural con una antigüedad menor a 8 (ocho) años. Hasta

2 (dos) eventos al año con límite de \$1,500.00 (Unos mil quinientos pesos 00/100 M.N.) más IVA por evento.

**Asistencia hogar:** envío de especialista en caso de emergencia en plomería, cerrajería, vidriería y electricidad, para reparaciones imprevisibles en el Domicilio del Cliente. Limitado a 4 (cuatro) eventos por año con un límite de \$750.00 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) más IVA, por evento.

**Asistencia médica consistente en:**

- Orientación médica por videollamada y/o telefónica. (Incluye orientación psicológica y/o nutricional).
- Envío de médico al Domicilio del Cliente (costo preferencial de consulta de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) IVA incluido).
- Traslado médico terrestre por emergencia sin costo hasta 2 (dos) eventos al año, traslados adicionales a un precio preferencial.

**Asistencia Funeraria:** En caso de fallecimiento del Titular del Programa Servi2, cónyuge y/o hijos, del beneficiaria que vivan dentro del domicilio, el Prestador de Servicios otorgará este servicio que comprende: servicio de velación, ataúd, servicio de cremación, servicio de carroza fúnebre y traslado del lugar de velación al panteón. Lo anterior hasta por un monto máximo de \$20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, por evento.

Para los Clientes cuya instalación inicial del medidor de gas natural propiedad de ENGIE tenga más de 1 (uno) año de haberse realizado (los "PREMIUM"), además de los Servicios PREMIUM CN se beneficiarán de los siguientes servicios:

**Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento ("RAIA"):** para garantizar que la instalación de gas natural en su domicilio se encuentra en buen estado. Esta revisión, se podrá realizar anualmente y deberá de ser programada mediante cita previa.

**Asistencia Gas Natural:** reparación de fugas de gas y emergencias en instalaciones de gas natural del Cliente. Hasta 4 (cuatro) eventos al año con límite de \$750 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) más IVA, por evento (conjuntamente los "Servicios PREMIUM Adicionales").

Los Servicios PREMIUM CN y los Servicios PREMIUM Adicionales serán conjuntamente denominados como los "Servicios".

El plazo de 1 (un) año al que se hace referencia en esta cláusula, se contará a partir de la fecha de la puesta en servicio de la correspondiente instalación interna de Gas Natural.

## 4. ENTREGA DEL MANUAL DE BIENVENIDA

ENGIE estará obligado a comunicar al Cliente los beneficios del Programa SERVICIO, mediante la entrega de un kit de bienvenida (el "Manual de Bienvenida").

El Manual de Bienvenida, deberá constar de manera enunciativa más no limitativa de:

- Un folleto con los beneficios del programa "SERVICIO",
- Una tarjeta informativa con los números de contacto para la solicitud de las asistencias,
- Una copia de estos Términos y Condiciones,
- Carta Informativa con la Presentación de SERVICIO.

## 5. CONTRAPRESTACIÓN

El Cliente pagará como contraprestación por SERVI2, las cantidades que se describen en el Anexo de Contraprestación de estos Términos y Condiciones.

En caso de que ENGIE realice cualquier cambio y/o actualización a los precios de SERVI2, notificará al Usuario dicha situación por los medios de comunicación que considere pertinentes.

## 6. PAGO DEL PRODUCTO SERVI2

El cobro del Producto SERVI2 será integrado en la FACTURA emitida de forma mensual por ENGIE (en lo sucesivo la "FACTURA"), misma que puede ser recibida por el Cliente de manera física o digital. En la FACTURA se leerá el cargo del gas natural que se consume en el Domicilio del Cliente, así como el cargo correspondiente al concepto "SERVI2 ASISTENCIA." (incluyendo el plan contratado descrito anteriormente en la sección 3 de estos Términos y Condiciones), en el entendido de que el nombre de este concepto podrá modificarse, dando previo aviso al Cliente, según las necesidades administrativas de ENGIE.

El Producto SERVI2 funciona en un esquema de pago a mes vencido, es decir, que al momento en que el Cliente reciba el consumo de gas natural descrito en la FACTURA expedida por ENGIE, corresponderá al consumo realizado durante el mes anterior. El pago de la Contraprestación lo realizará el Cliente en los sitios, instituciones, plazos o formas que en la FACTURA se describan.

En caso de que el Cliente no efectúe el pago correspondiente al Producto SERVI2 en el plazo señalado en la FACTURA, no podrá hacer uso del servicio de las asistencias indicadas en estos Términos y Condiciones durante el mes inmediato siguiente.

Todos los importes por concepto de Contraprestación serán a cantidades íntegras, por lo que no existirá en momento alguno parcialidades, en consecuencia, la FACTURA deberá de pagarse por dichos conceptos tal como aparecen en la misma.

Por concepto de oferta de lanzamiento, el Cliente gozará de 30 (treinta) días naturales de uso de manera gratuita de Producto SERVI2 (en lo sucesivo "Oferta Ini."), el periodo de la Oferta Ini. comenzará de acuerdo con lo siguiente:

- En el caso de los Clientes PREMIUM CN, la Oferta Ini. comenzará a partir de la primera entrega de la FACTURA.
- En el caso de los Clientes PREMIUM, la Oferta Ini. comenzará a partir del momento en que reciba la FACTURA en la que se indique que este último cuenta con el beneficio de la Oferta Ini. y sea acompañada del Manual de Bienvenida.

Se entenderá que la Oferta Ini. ha sido cumplida una vez que se aprecie en la FACTURA que la Contraprestación correspondiente al Producto SERVI2 ha sido reembolsada al Cliente bajo el concepto de Oferta ini. mediante una bonificación por el mismo valor total de la Contraprestación para dicho mes.

Durante los 30 (treinta) días naturales de la Oferta Ini., el Cliente podrá hacer uso únicamente de 1 (un) servicio de asistencia sin costo, en caso de requerir más de 1 (un) servicio de asistencia el segundo se le ofrecerá a precio preferencial.

En el caso que el Cliente no desee gozar de los beneficios del Producto SERVI2 en los meses

posteriores al mes de la Oferta Ini, deberá proceder conforme a lo establecido en los Puntos 10 y 11 de estos Términos y Condiciones, en caso contrario se realizará el cobro de los montos establecidos, según cada tipo de producto, señalados en el punto 3 (tres) de los Términos y Condiciones.

Se entenderá que, si el Cliente paga el Producto SERVI2 de acuerdo a lo estipulado en este instrumento, además de gozar del producto en los términos establecidos, acepta sus condiciones y posteriores modificaciones. Dicha aceptación abarca, inclusive lo relacionado al cambio, previamente notificado al Cliente al menos con 1 (un) mes de anticipación, de las tarifas, mismas que en todo momento tendrá a la vista en su FACTURA.

## 7. DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

ENGIE podrá designar libremente al Prestador de Servicios que llevará a cabo ante el Cliente la prestación, administración, operación, ejecución y seguimiento del Producto SERVI2. En caso de que ENGIE realice cualquier cambio de Prestador de Servicios, estará obligado a notificar ante el Cliente dicha situación a través de la FACTURA o de los medios de comunicación que considere pertinentes.

## 8. TITULARIDAD DE LOS SERVICIOS

La Prestación de los Servicios del Producto SERVI2 será realizada únicamente en el Domicilio del Cliente, por lo que el Prestador de Servicios y/o ENGIE considerarán como titulares de los Servicios del Producto SERVI2 al Cliente cuyo nombre aparezca en la FACTURA y haya celebrado con ENGIE un contrato para la prestación del servicio de distribución.

No constituirá novación o modificación alguna a estos Términos y Condiciones el que el Cliente solicite ante ENGIE un cambio de titular del contrato de distribución sin celebrar un nuevo contrato de prestación del servicio de distribución, por lo que estos Términos y Condiciones seguirán surtiendo sus efectos en forma íntegra sin que se considere que existe modificación alguna en el contenido, la vigencia de los Servicios o de la Oferta Ini.

## 9. TERRITORIO DE COBERTURA

Estos Términos y Condiciones son válidos en los siguientes Estados de la República Mexicana:

- Puebla
- Jalisco
- Tlaxcala
- Estado de México
- Querétaro
- Tamaulipas

## 10. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

La vigencia de los servicios comenzará a surtir sus efectos a partir de la Oferta Ini, sin responsabilidad de AXA ASSISTANCE de conformidad con los términos establecidos en el Apartado 6 de estos Términos y Condiciones y estará vigente hasta que el Cliente:

- Termine la relación contractual con ENGIE derivada del contrato de prestación de servicios de distribución.
- Manifieste su solicitud expresa de cancelación en términos del Apartado 11 de estos Términos y Condiciones.

## 11. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Cliente y/o ENGIE, pueden cancelar los Servicios del Producto SERVI2 ofertados al Cliente en un horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas mediante una solicitud expresa, llamando a los teléfonos señalados en el punto siguiente:

El Prestador de Servicios podrá cancelar los Servicios del Producto SERVI2 en caso de la falta del pago de la Contraprestación por 3 (tres) meses consecutivos.

## 12. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El Cliente podrá enviar por escrito sus quejas a el Prestador de Servicios en cualquiera de las formas siguientes:

**Correo Electrónico:** tupolizaservi2@axa-assistance.com.mx

**Teléfonos:** 800 560 8738

Los horarios de atención al público son las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

## 13. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

El Prestador de Servicio desde este momento, pone a disposición del Cliente su aviso de privacidad, el cual se encuentra en la página de internet <https://www.engiemexico.com>

Así mismo El Prestador de Servicios se compromete a contar con los mecanismos y procedimientos necesarios para proteger los datos personales de conformidad con los niveles que requiere la Ley de Protección de Datos y demás disposiciones derivadas de esta.

## 14. AVISOS Y NOTIFICACIONES

Cualquier aviso y/o notificación de parte del Prestador de Servicios y/o de ENGIE, incluyendo relacionada con el Producto SERVI2 o cualquier cambio en éste, serán hechas por cualquier medio idóneo, incluyendo aviso en agencia de atención de clientes del Distribuidor, informaciones en la FACTURA, correspondencia escrita o por medios electrónicos.

## 15. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN

A estos Términos y Condiciones se aplicarán las leyes mexicanas y cualquier litigio relacionado con estos Términos y Condiciones se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, haciendo renuncia expresa a cualquier fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio o vecindad presente o futuro.

## ESPECIFICACIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS

### 16. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS.

- El horario de asistencia telefónica para los Servicios será las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, a excepción de la asistencia RAIA y la asistencia de gas y asistencia de aparatos de uso de gas natural, cuyo horario será de lunes a viernes de 8:00 (ocho) hrs a 20:00 (veinte) hrs y sábados de 9:00 (nueve) hrs a 16:00 (dieciséis) hrs.
- Para solicitar asistencia o agendar su revisión anual de instalación de aprovechamiento (RAIA), comunicarse al teléfono 800 560 8738.
- Describirá brevemente la situación, falla o motivo de la solicitud del Servicio al operador.
- El operador registrará el número de solicitud del Servicio y le indicará el procedimiento a seguir en cada caso, el nombre del personal que asistirá al domicilio del Cliente para la revisión y diagnóstico por un técnico calificado y, en su caso, proceder a la reparación.
- Para la prestación de los Servicios, el Cliente deberá de contar con su FACTURA y la copia de estos Términos y Condiciones entregados en el Manual de Bienvenida.

Las secciones abajo describen elementos específicos para la solicitud de cada uno de los Servicios:

## 16.1 PRODUCTOS DE ASISTENCIA GAS NATURAL

### a) Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento (RAIA)

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará la revisión y diagnóstico del cumplimiento de la instalación de aprovechamiento del Gas Natural de acuerdo a la NOM 002-SECRE VIGENTE, desde la salida del medidor hacia adentro del domicilio, incluyendo los gasodomésticos. Este servicio incluye traslado de personal certificado, mano de obra y materiales. Se verifica la hermeticidad de la instalación de aprovechamiento con una prueba de litraje, el funcionamiento de los aparatos gasodomésticos en atención a la cantidad de monóxido de carbono que generan al realizar la combustión, fugas en llave de paso roscada, se cambiará una por domicilio, así como reparación de fugas con teflón en conexiones roscadas. Todo esto realizado por personal técnico certificado.

- Prueba de litraje: comprobación de la hermeticidad de la instalación de aprovechamiento (tubería y gasodomésticos);
- Correcto funcionamiento de los equipos;
- Correctos niveles de CO2 en gasodomésticos, con analizador de combustión;
- Detección de fugas en la instalación con detector de metano (Gas Analyser);
- Reparación de fuga, en llaves de paso (una por domicilio) y conexiones roscables con teflón o de forma mecánica; Supervisión de calidad en campo;
- Re-seguimiento de la instalación de aprovechamiento: Se identifica la utilización de materiales o accesorios no aprobados por la NOM 002-SECRE VIGENTE para la conducción (tubería)/control (válvulas) de gas natural;
- Además, se realiza la detección de defectos en tuberías y gasodomésticos conectados, a través de la inspección visual y el uso de detectores de metano.

Si en el diagnóstico se identifica la presencia de defectos corregibles en la instalación de aprovechamiento de gas natural que se encuentren visibles y que no sean modificaciones, se resolverán de la siguiente forma:

- Tubería visible: fuga de conexión reparable con cinta teflón y sellador;
- Fuga en válvula: apretado de tuerca de conexión y/o cambio hasta 1 válvula (siempre y cuando sea válvula tipo esfera);
- Fuga en estufa: engrasado de vástagos y/o cancelación de pilotos;
- Fuga en boiler: calibración o cambio de espreas y/o engrasado de termostato;
- Calibración de hasta 2 aparatos.

Nuestros técnicos, previo al ingreso a los domicilios, deberán de recibir toda la documentación pertinente a la instalación de gas natural; la cual analizará a fondo y realizará las observaciones pertinentes en caso de que éstas existieran.

Una vez en el domicilio, los técnicos realizarán las revisiones necesarias, repararán la fuga si se llega a encontrar (limitado a una por domicilio) y llenarán el acta correspondiente. Incluye supervisión de calidad en campo.

### b) Asistencia Gas Natural

Este servicio incluye traslado de personal calificado, mano de obra y materiales para reparar fugas visibles propias de la instalación de aprovechamiento detectadas durante la inspección y servicio de RAIA (Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento), así como todas las instalaciones de gas natural que no cumplan con la Norma Oficial Mexicana NOM 002-SECRE VIGENTE. Instalaciones de aprovechamiento de gas natural; con una cobertura de hasta \$750

pesos (setecientos cincuenta pesos 00/100 MN), más IVA con límite de cuatro eventos por año.

Si el Cliente requiere más servicios al año o el daño sobrepasa la cobertura amparada, se notificará al Cliente para que éste cubra el monto restante en efectivo a las unidades de servicio. Reparación de fugas de gas y emergencias en instalaciones de gas natural. Este servicio aplica las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. No incluye la reparación de tuberías enterradas.

#### **c) Asistencia de Aparatos de Uso de Gas Natural**

El equipo de especialistas proporcionará mantenimiento correctivo por descompostura a los aparatos de uso de gas natural de hasta 8 (ocho) años de antigüedad. Se consideran 2 (dos) eventos al año, cada uno hasta por \$1,500 pesos (mil quinientos pesos 00/100 MN), más IVA. Si el Cliente sobrepasa la cobertura amparada, se le notificará para cubrir el monto restante en efectivo a las unidades de servicio. Incluye mano de obra calificada, refacciones mecánicas y traslado de personal para reparar los siguientes aparatos de uso de gas natural: boiler de cualquier tipología incluye termopar y termostato, lavadora, calefactor de ambiente, estufa, secadora, lavavajillas, centros de lavado, aire acondicionado.

Este servicio no incluye la reparación de piezas eléctricas o electrónicas.

Para equipos que se encuentren dentro de la garantía del fabricante solamente se calibrarán, siempre y cuando el Cliente lo solicite por escrito mediante una carta redactada al momento, indicado marca y modelo del gasodoméstico, nombre y firma de quien autoriza el servicio, y fecha. También deberá indicarse esta solicitud en el apartado de observaciones del informe técnico, ya que los equipos en ese momento perderán la garantía con el fabricante sin responsabilidad para ENGIE ni para el Prestador de Servicio, por lo tanto, estos últimos en ningún momento responderán por dichos trabajos ni deberán de reemplazar o reembolsar el costo del artículo parcial o total por tal eventualidad. El no obtener la carta de autorización en ningún caso vinculará a ENGIE ni al Prestador de Servicio a la reparación parcial o total o gestionar asuntos relacionados con la garantía del artículo.

#### **16.2 PRODUCTOS DE ASISTENCIA HOGAR**

El Prestador de Servicios enviará al domicilio del Cliente un prestador de servicio especialista ya sea en plomería, cerrajería, vidriería y electricidad, para que repare el defecto en la vivienda del Cliente y para prevenir accidentes que atenten contra la seguridad de la vivienda o sus ocupantes cómo, por ejemplo:

- Reparación de tuberías visibles, fijas, rotas o con fugas, dentro del domicilio del Cliente, que ocasionen daños a sus bienes o a los de un tercero. Destapar lavabos, fregaderos, tarjas e inodoros. Reparar accesorios del inodoro y del lavabo
- Reparación de fugas en instalaciones aparentes que no puedan ser controladas por una llave de paso o aparatos gasodomésticos. Nota: en caso de peligro, el asegurado está obligado a reportar la fuga a la autoridad local.
- Restablecimiento del suministro de energía eléctrica cuando no haya corriente en alguna de las fases de la instalación del inmueble, siempre que el origen de la falla se encuentre en el interior del mismo.
- Apertura o cambio de la cerradura exterior del inmueble, cuando haya quedado inservible por descompostura, accidente o intento de robo, olvido u omisión de las llaves, que facilite el acceso a la vivienda.
- Cortocircuito ocurrido en las instalaciones de la vivienda del Cliente

- Descomposturas que impidan el cierre de puertas y/o ventanas que den a la calle.
- Rotura de vidrios que den a la calle.

Se cubren cuatro eventos por año con un límite del monto equivalente a \$750.00 (setecientos cincuenta pesos, 00/100 M.N.), más IVA por evento.

Si el servicio rebasa el límite, la diferencia correrá a cargo del Cliente.

En caso de que el Prestador de Servicios no designe un especialista (Ver Reembolso de Servicios de Asistencia a que se refiere el numeral 17 de estos Términos y Condiciones) y considerando que se trata de una emergencia, el Cliente podrá realizar inmediatamente la contratación del especialista requerido, a fin de limitar y/o evitar y/o controlar el alcance de los daños que se pudieran causar. En cuyo caso, el Cliente podrá solicitar el reembolso siempre y cuando presente la Factura emitida por el especialista con los datos fiscales del Prestador de Servicios que se proporcionarán a través del 800 560 8738.

El tiempo de garantía de las reparaciones que efectúen los prestadores de servicio del Prestador de Servicios es de 90 (noventa) días naturales a partir de que se recibió la asistencia. A solicitud del Cliente y a cargo del mismo, el Prestador de Servicios lo enlazará telefónicamente con un prestador de servicio especialista, ya sea en plomería, cerrajería, electricidad, vidriería y otros. Todos los honorarios y gastos generados por los servicios prestados de dichos proveedores correrán a cargo del Cliente a precios preferenciales negociados entre el especialista y el Prestador de Servicios.

En ningún caso, el Prestador de Servicios será responsable por los trabajos realizados de negociaciones directas entre el Cliente y el prestador de servicio especialista.

#### **16.3 PRODUCTOS DE ASISTENCIA MÉDICA**

Los siguientes servicios de asistencia serán proporcionados a cualquier persona que habite en el Domicilio del Cliente, desde la residencia permanente del Cliente "kilómetro 0" y dentro de todo el territorio de la República Mexicana, durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, a petición del Cliente.

Este servicio de asistencia comprende:

##### **a) Traslado por emergencia médica**

Si cualquier persona que habite en el domicilio en donde se contrataron los productos de asistencia sufre un accidente o enfermedad que le provoque lesiones o traumatismos, que pongan en peligro su vida, se gestionará, sin costo para el Cliente, el traslado al centro hospitalario más cercano y/o adecuado. Si fuera necesario, por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia terrestre, de terapia intensiva, intermedia o estándar, dependiendo de la gravedad y circunstancias de cada caso. Se cubren 2 (dos) eventos al año en ambulancia terrestre sin límite de costos. Este beneficio no incluye utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

##### **b) Orientación Médicapor videollamada y/o telefónica.**

A petición del Cliente, el Equipo Médico del Prestador de Servicios le asistirá orientándolo por videollamada y/o telefónicamente sobre problemas menores o dudas con relación a: utilización de medicamentos, síntomas o molestias que le estén aquejando. El Equipo Médico del Prestador de Servicios no emitirá ningún diagnóstico, pero a solicitud del Cliente, se le direccionará para enviarle la visita de un médico a domicilio, el costo del médico a domicilio correrá a cargo del Cliente por la cantidad de \$250.00 (doscientos

cincuenta pesos 00/100 M.N., IVA incluido, por visita, pagados en efectivo al momento de que se efectúe ésta, sin importar el horario.

Asimismo, se le podrá concertar al Cliente una cita con un médico, o en un centro hospitalario y/o el envío de una ambulancia.

ENGIE ni el Prestador de Servicios no serán responsables con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos médicos o instituciones médicas, por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

#### **c) Orientación Psicológica por videollamada y/o telefónica**

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará la orientación por videollamada y/o telefónicamente sobre cómo afrontar problemas o trastornos generados por:

- Padecimiento de enfermedades terminales del propio Cliente o de alguno de sus padres, cónyuge, hijos o hermanos.
- Pérdida por el fallecimiento de alguno de los padres, cónyuge, hijos o hermanos del Cliente.
- Ayudar para identificar o detectar síntomas sobre desórdenes alimenticios, cuyo desenlace pudiesen provocar enfermedades tales como anorexia, bulimia, compulsión por ingesta de alimentos, etc.
- Apoyo familiar de pareja o individual.
- Referencias sobre qué tipo de especialistas se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este beneficio se proporcionará, sin límite en el número de llamadas y hasta un máximo de 15 (quince) minutos por llamada, pasando dicho tiempo se le recomendará al Cliente consultar un psicólogo personalmente. ENGIE ni el Prestador de Servicios no serán responsables con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos especialistas, por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

#### **Referencias psicológicas:**

A solicitud del Cliente, se le proporcionarán referencias del tipo de especialistas que se deberán consultar recurrentemente, para tratamientos de mediano y largo plazos, relacionados con cualquiera de los aspectos mencionados. Sin límite de eventos.

La referencia mencionada, incluye concertación de cita con un Psicólogo y/o las referencias de la Red Médica existente, con un costo preferencial de la consulta de \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.), IVA incluido.

Estos beneficios son proporcionados de lunes a viernes de 09:00 (nueve) a 17:00 (diecisiete) horas y llevan seguimiento de manera particular vía telefónica con la Psicóloga de dicha línea.

#### **d) Orientación nutricional por videollamada y/o telefónica**

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará la orientación por videollamada y/o telefónica, sobre los siguientes aspectos:

- Ideas de cómo calcular el peso ideal.
- Indicaciones para obtener el cálculo de masa corporal.
- Dietas sencillas para toda la familia y estilos de vida.
- Rutinas de ejercicio, cuánto, cuándo y cómo hacerlo y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.
- Desórdenes alimenticios no críticos.

- Referencias de qué tipo de especialistas se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este beneficio se proporcionará, sin límite en el número de llamadas y hasta un máximo de 15 (quince) minutos, pues pasando dicho tiempo se le recomendará al Cliente consultar un nutriólogo personalmente. ENGIE ni el Prestador de Servicios no serán responsables con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos especialistas, por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

#### **Referencias nutricionales:**

A solicitud del Cliente, se le proporcionará referencias del tipo de especialistas que se deberán consultar recurrentemente para tratamientos de mediano y largo plazos, para el análisis y diagnóstico de la situación ajena a una buena nutrición del propio Cliente o por desórdenes alimenticios.

La referencia mencionada, incluye concertación de cita y/o las referencias de la Red Médica existente con un costo preferencial de la consulta de \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.), IVA incluido, más procedimientos.

Estos beneficios son proporcionados de lunes a viernes 09:00 (nueve) a 17:00 (diecisiete) horas y llevan seguimiento de manera particular vía telefónica con la Nutrióloga.

#### **e) Médico a Domicilio**

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará el envío de un Médico General hasta su Residencia Permanente o al lugar donde se encuentre en el momento de solicitarlo. El Cliente pagará un copago de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos, 00/100 M.N.), IVA incluido, por cada visita domiciliaria, directamente al médico que le esté proporcionando el servicio. ENGIE ni el Prestador de Servicios no serán responsables por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones del médico o institución de manera precisa. Se le indicará el tiempo aproximado de llegada del Médico General.

## **16.4 . PRODUCTOS DE ASISTENCIA FUNERARIA**

En caso de muerte del Titular del Servicio del Programa Servi2o su cónyuge e hijos del Beneficiario que vivan dentro del domicilio y hasta por un máximo de \$20,000 (Veinte mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, AXA Assistance brindará a petición del Beneficiario y/o Representante del Beneficiario las siguientes Asistencias.

**a) Servicio de velación:** Servicio de velación en sala/capilla privada o en el domicilio del beneficiario; en cualquiera de los lugares antes mencionados se elija la duración del servicio será por un máximo de 24 horas.

**b) Ataúd:** Provisión de un ataúd básico con las siguientes características: ataúd básico metálico estándar.

**c) Servicio de cremación (cenizas) y urna básica:** En caso de requerirlo se brindará el servicio de cremación y urna básica para depositar las cenizas. Este servicio estará sujeto a disponibilidad en el interior de la república mexicana.

**d) Servicio de carroza fúnebre:** En caso de necesidad el beneficiario podrá obtener el traslado del cuerpo conforme a lo siguiente:

- Traslado del lugar de velación al panteón que designe el familiar responsable o bien al

crematorio. No incluye el espacio dentro del panteón.

Los traslados entre punto y punto abarcarán un máximo de 30 kilómetros, y siempre serán dentro de la misma localidad, municipio o área conurbada y sin que incluya trámites de internación.

Información importante: Este servicio opera únicamente bajo Pago Directo a los Prestadores de Servicio por lo que todo Servicio de Asistencia deberá ser coordinado directamente por AXA Assistance sin que exista la posibilidad de reembolso.

El Beneficiario y/o el Representante deberá solicitar el servicio funerario dentro de las 24 horas de haber ocurrido, el deceso.

#### **Límites de la Asistencia Funeraria:**

- Limitado a un evento por año
- Asistencia brindada solo en caso de muerte del Beneficiario o cónyuge o hijos del Beneficiario que vivan dentro del domicilio
- La asignación funeraria se hará en función del domicilio del Beneficiario.
- Todos los beneficios están sujetos a la disponibilidad y regulación / legislación del estado correspondiente.
- El límite máximo de responsabilidad a cargo de AXA Assistance será el monto de los gastos de transporte de los restos del beneficiario, sujeto a que se puedan cubrir con el monto de cobertura mencionado anteriormente.
- El límite máximo de todos los servicios será de \$ 20,000 pesos mexicanos. AXA Assistance solo estará obligado a cubrir ese monto. En caso de haber algún excedente, éste deberá ser cubierto por un familiar o representante legal del tarjetahabiente en pago por adelantado.

#### **17. REEMBOLSO DE LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS**

Los Servicios de Asistencia hogar que hayan sido pagados directamente por el Cliente, estarán sujetos a reembolso únicamente bajo los preceptos siguientes:

- Que no haya un proveedor cercano de la red del Prestador de Servicios, y por lo tanto el Cliente haya tenido que contratar el servicio mediante un tercero y pagado directamente a éste.
- Que el servicio no haya sido proporcionado en tiempo y forma por el Prestador de Servicios acorde a los límites de estos Términos y Condiciones.
- En caso de que el diagnóstico no fuera correctamente realizado el prestador enviara un segundo proveedor, pero si el diagnóstico de los 2 técnicos es equivocado y el cliente lo demuestra mediante un diagnóstico técnico, procederá el reembolso del servicio que el cliente tuvo que pagar por un tercero bajo el límite máximo de la responsabilidad del Prestador de servicios.

La documentación que el Cliente deberá presentar por correo electrónico para ser sujeto a un reembolso será la siguiente, de manera enunciativa más no limitativa:

- FACTURA a nombre del Prestador de Servicios, con los datos fiscales que se proporcionen a través del número telefónico siguiente: 800 560 8738.
- Copia de Identificación oficial del Cliente vigente por ambos lados.
- Copia del estado de Cuenta bancario del Cliente donde se hará el depósito (no mayor a tres meses).
- Comprobante de pago del último recibo de gas.
- Carta breve solicitando el reembolso y explicación del motivo.

Los Clientes no tendrán derecho a ser reembolsados por Servicios de Asistencia que hayan gestionado, contratado y pagado por su cuenta sin la previa autorización del Prestador de Servicios.

Reembolso de gastos que rebasen el monto máximo de responsabilidad amparado por cada Servicio de Asistencia descritos en estos Términos y Condiciones.

#### **18. ESPECIFICACIONES GENERALES ADICIONALES**

- Cobertura del Servicio de Asistencia. La vigencia del servicio de asistencia se entenderá como anual contado a partir de la entrega de la primer FACTURA y/o de la primera FACTURACIÓN del Producto SERVI2 al Cliente.
- Suma Cubierta Para cada asistencia, las sumas cubiertas que se establecen en estos Términos y Condiciones, incluyen únicamente la responsabilidad máxima del Prestador de Servicios. Aplicará para cada una de las coberturas indicadas en estos Términos y Condiciones, por Cliente, por el periodo de beneficio y no será reinstalable al año certificado.
- En caso de solicitar una asistencia y que el monto exceda el límite incluido dentro de su programa, el técnico realizará una cotización sin costo, de aceptar la cotización, la diferencia deberá ser cubierta por el Cliente en el momento de la reparación y pagada en efectivo directamente al técnico (no se aceptan otras formas de pago).
- Comunicaciones. Cualquier comunicación o notificación que el Cliente requiera efectuar en relación con estos la prestación de los Servicios descritos en estos Términos y Condiciones, deberá entregarse por escrito en el domicilio del Prestador de Servicios señalada en el presente documento o a través de cualquier medio de comunicación autorizado por ésta.
- Zona de Cobertura (Territorialidad). Para efectos de estos Términos y Condiciones, solamente estarán protegidos los Clientes que vivan permanentemente en la República Mexicana. El Prestador de Servicios podrá solicitar la documentación que considere necesaria para corroborar los eventos de Asistencia al momento de la solicitud de servicios para eventos de reembolso.
- Restricción de Cobertura. El Prestador de Servicios no otorgará ningún servicio de asistencia que no se encuentre descrito en estos Términos y Condiciones.
- Moneda. Todos los valores del contrato, incluyendo suma cubierta, estarán denominados en la moneda especificada en los Términos y Condiciones, sin embargo, todos los pagos convenidos que se deriven de éste se efectuarán en moneda nacional conforme al artículo 8 de la Ley Monetaria, a la fecha de pago.
- Edad. La edad de aceptación para la contratación será únicamente para personas mayores de 18 (dieciocho) años en adelante y residentes mexicanos.
- Los límites de las asistencias no son acumulables para ser utilizados en un evento.

#### **19. TIEMPOS APLICABLES A LOS SERVICIOS**

El inicio de la cobertura de las Asistencias del Producto SERVI2 comenzará de acuerdo a lo indicado a la cláusula 6.

La fecha límite de pago del Producto SERVI2 será el día de vencimiento de la FACTURA, en caso de atraso en el pago, se suspenderá de manera automática la prestación del Producto SERVI2, por lo que el Cliente dejará de gozar de sus beneficios. En caso de que el Cliente realice el pago en una fecha posterior a la indicada en la FACTURA, el Prestador de Servicios se obliga a reactivar el Producto SERVI2 en un plazo que no deberá exceder de 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir de la recepción del pago.

El Cliente contará con 30 (treinta) días para efectuar cualquier aclaración de cargos no reconocidos sobre el Producto SERVI2, contados a partir de la recepción de la FACTURA en la que no reconozca dichos cargos.

## 20. EXCLUSIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS

### 20.1 PRODUCTOS DE ASISTENCIA GAS NATURAL

#### a) Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento (RAIA)

La Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento (RAIA) no incluye la reparación de tuberías no visibles o enterradas.

- No se cubrirán modificaciones realizadas por el cliente cuando estas no cumplan con la NOM-002-SECRE VIGENTE en las instalaciones de uso de Gas Natural.
- Modificaciones y/o reubicaciones de tubería en su Instalación de Gas Natural no se cubren dentro del programa Servi2, sin embargo, se podrán brindar este tipo de servicios a precios preferenciales. ENGIE y el Prestador de Servicios no pueden hacerse responsables de estos trabajos cuando el especialista pacte con el Cliente y, en todos los casos, será a costo ajeno al programa y será establecido entre el especialista y el Cliente y será considerado como un trabajo convenido entre ellos.

#### b) Asistencia Gas Natural

La Asistencia Gas Natural no incluye la reparación de tuberías no visibles o enterradas.

- No se cubrirán modificaciones realizadas por el Cliente cuando estas no cumplan con la NOM-002-SECRE VIGENTE en las instalaciones de uso de Gas Natural.
- Modificaciones y/o reubicaciones de tubería en su Instalación de Gas Natural no se cubren dentro del programa Servi2, sin embargo, se podrán brindar este tipo de servicios a precios preferenciales. ENGIE y el Prestador de Servicios no pueden hacerse responsable de estos trabajos cuando el Cliente pacte con el especialista y, en todos los casos, será a costo ajeno al programa y será establecido entre el Cliente y el especialista y será considerado como un trabajo convenido entre ellos.

#### c) Asistencia de Aparatos de Uso de Gas Natural.

Para aparatos gasodomésticos, no aplicará la reparación en los siguientes casos:

- Aparatos desarmados, incompletos, rotos, con piezas sueltas, alterados o reparados por personal no autorizado por el fabricante, importador o comercializador.
- Cuando el aparato no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que establece el fabricante.
- Que contengan objetos extraños en el interior del aparato como de manera enunciativa más no limitativa, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, plaga, etc.
- Accesorios del aparato como estuches, baterías, cargadores, bastidores, recipientes, botones, antenas, enchufes, cables, bocinas, control remoto, filtros de agua, perillas, accesorios de parrillas de estufas, etc.

Si el Cliente solicita la conexión de un gasodoméstico y/o su reubicación no se cubren en el programa Servi2, sin embargo, se podrán brindar este tipo de servicios a precios preferenciales. ENGIE y el Prestador de Servicios no pueden hacerse responsable de estos trabajos cuando el especialista pacte con el Cliente y, en todos los casos, será a costo ajeno al programa y será establecido entre el especialista y el Cliente y será considerado como un trabajo convenido entre ellos.

Cuando los aparatos gasodomésticos presenten daños por alguna de las siguientes causas, éstos no serán reparados:

- Maltrato, uso indebido o contrario al indicado en el manual de operación del fabricante.
- Destinado a uso distinto del doméstico. Ejemplo: equipos gasodomésticos con fines de lucro dentro del domicilio del cliente.
- Robo, vandalismo (daño al aparato con la sola intención de causarle daño), colisión, incendio.
- Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse a partir del deterioro del esmalte o pintura del equipo. Así como de la presencia de óxido, salitre o sulfato. Excepto o calentador de agua o boiler.
- Por exposiciones del aparato a condiciones climáticas o ambientales adversa
- Defectos de diseño o defectos de materiales del aparato.

En Asistencia de Aparatos de uso de Gas Natural no incluye la reparación de piezas eléctricas o electrónicas.

### 20.2 PRODUCTOS DE ASISTENCIA HOGAR

- Reparación de elementos de iluminación, lámparas, focos, bombillas, cualquier aparato que funcione con energía eléctrica.
- No se realizará la apertura de cerraduras eléctricas, controladas por sistemas electrónicos o sistemas de seguridad.
- Reparación y destape de drenajes exteriores del inmueble protegido, de cualquier elemento ajeno a tuberías, cañerías y llaves. Reparación de daños por filtraciones o humedades.
- Mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y/o ajustes.
- En cerrajería no se cubren las cerraduras de portones comunales ni de alta seguridad, en rejas generales, ni apertura de puertas dentro de la vivienda.
- No se cubren cristales exteriores que estén volados
- No se cubre desazolve de tuberías enterradas ni fuera del domicilio.
- Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como: vitrales, herrería, vidrios biselados y esmerilados, ventanas y puertas prefabricadas, albañilería, conexiones compartidas en tuberías, artículos de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
- No se cubren instalaciones y/o reinstalaciones de equipos nuevos o usados. Sólo se podrán brindar a precios preferenciales.
- ENGIE y el Prestador de Servicios no se hacen responsables dentro de la garantía del fabricante por conversiones de Gas LP a Gas Natural.
- No se realizarán cambios de espreas en equipos con garantía de fabricante.
- Cualquier daño preexistente a la fecha de contratación de la asistencia. Excepto temas/casos relacionados directamente al de Gas Natural.

### 20.3 EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA

Adicional a las exclusiones generales, quedan excluidos los siguientes supuestos:

- Si la muerte del Beneficiario fue causada por un suicidio comprobado u otras causas diferentes a la muerte accidental.
- Cuando los Servicios sean solicitados en un plazo mayor a las 24 horas posteriores al fallecimiento del Consumidor.
- Si se comprueba, de forma fehaciente e irrefutable, que los Familiares o Acompañante emitieron declaraciones falsas relacionadas con el servicio requerido.
- Cuando existan causas de fuerza mayor que imposibiliten el acceso al lugar del deceso.
- Cualquier servicio no explícitamente descrito aquí se encuentra excluido.

## 20.4 EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

- Daños causados por el propio Cliente o sus familiares con dolo o mala fe.
- Daños o pérdidas causados por el desgaste natural de los bienes, bienes a la intemperie o sin el mantenimiento adecuado.
- Cualquier tipo de daño a la estructura maciza de la vivienda y/o cimentación de la misma.
- Daños a consecuencia de terremotos, huracanes, marejadas e inundaciones.
- Daños a consecuencia de reparaciones realizadas y/o gestionadas por el Cliente sin previo aviso y/o consentimiento del Prestador de Servicios.

También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

- Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Daños causados por vandalismo.
- Destrucción de los bienes por actos de Autoridad, legalmente reconocida, con motivo de sus funciones.
- Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Enfermedades, Accidentes o Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, mas no limitativa.
- Autolesiones o participación del Cliente en actos criminales.
- La práctica profesional de deportes, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- Cualquier tipo de gasto médico, a excepción de los amparados en el apartado 5 de Asistencia Médica.
- El traslado médico en embarazos dentro de los últimos tres meses antes de la "fecha probable del parto".
- Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Cliente con dolo o mala fe.
- Las situaciones de Asistencia que generen un lucro para el Cliente.
- Prestar el servicio por causas ajenas al prestador tales como situaciones de emergencia a nivel local o nacional decretadas por autoridades de la materia (ej. Epidemias, inmovilización por falta de insumos -gasolina-, etc)

Los servicios de Asistencia son otorgados por el Prestador de Servicios quien es el responsable para el cumplimiento de los mismos a través de su red de proveedores.

## 20.5 EL PRESTADOR DE SERVICIOS NO SERÁ RESPONSABLE POR:

- Mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y/o ajustes.
- Instalaciones o reinstalaciones.
- Aparatos que requieran de un proceso denominado "VOLADO" para su reparación o reemplazo; es decir que, para ser extraídos o ingresados al domicilio del Cliente se requiera el uso de poleas o mecanismos distintos por ser imposible su movilización a través de accesos de entrada y salida al inmueble dadas sus dimensiones.
- Aparatos que no se encuentren desconectados y/o desinstalados. Será obligación del Cliente poner a disposición del Prestador de Servicios los artículos desconectados y/o desinstalados.

- Aparatos que no puedan ser retirados del domicilio por adecuaciones realizadas por el Cliente.
- Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como:
  - Aparatos de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
  - Aparatos adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
  - Aparatos estructurales, por ejemplo: envolturas, bandas y carcasas.

## 21. ALCANCE DEL SEGURO PROTEGE + TU HOGAR

### COBERTURAS:

Las coberturas del Seguro contra incendio y Responsabilidad Civil Familiar por **Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V.**, son las siguientes:

### GLOSARIO:

**Accidente.** Todo acto, hecho o acontecimiento súbito, fortuito e imprevisto que cause un daño a un bien o a una persona o animal (perro o gato). Para efectos de la cobertura de Muerte Accidental de miembro de Familia Asegurable, se considerará como Accidente a toda lesión corporal sufrida por el asegurado como consecuencia directa de una causa externa, violenta y fortuita, que ocurra mientras se encuentre en vigor la cobertura de esta póliza. No se considerarán accidentes las lesiones corporales causadas intencionalmente por el asegurado.

No se considerarán accidentes las lesiones corporales causadas intencionalmente por el asegurado.

**Agregado anual.** Es la suma asegurada contratada misma que es dividida y/o topada entre uno o más eventos que puedan ocurrir durante la vigencia de la póliza.

La responsabilidad máxima de la Compañía aseguradora nunca excederá del límite máximo por evento que se especifica en las condiciones de la cobertura (siempre que aplique).

**Ajuar.** Conjunto de bienes que conforman un hogar (menaje de casa habitación).

**Alhaja.** Joya u objeto valioso de uso personal.

**Asalto.** Acto cometido dentro del edificio por cualquier persona o personas con objeto de apoderarse de los contenidos, haciendo uso de la fuerza o de violencia, sea moral o física, sobre las personas que lo ocupan.

**Asegurado.** El titular de Servi2 y/ o el arrendador del inmueble al momento de producirse un evento amparado.

**Arco voltaico.** Descarga eléctrica.

**Beneficiario.** El titular de la factura de Servi2 propietario del inmueble o arrendatario de la vivienda señalada en la factura Servi2 o tercero afectado por hechos u omisiones de él o los Asegurados de esta Póliza emitida, válida y vigente al momento de producirse un evento amparado.

**Bienes a la Intemperie.** Para efectos de este seguro se entenderán como bienes a la intemperie a:

- Edificios terminados que carezcan total o parcialmente de techos, muros, puertas o ventanas, siempre y cuando dichos edificios hayan sido diseñados y/o construidos para operar en esas circunstancias, de acuerdo con los reglamentos de construcción de la zona, vigentes a la fecha de construcción.
- Maquinaria y/o equipo fijo y sus instalaciones, al aire libre o que se encuentren dentro de edificios que carezcan parcial o totalmente de techos, puertas, ventanas o muros. Siempre y cuando hayan sido diseñados específicamente para operar en estas condiciones y estén

debidamente anclados.

• Bienes fijos que por su propia naturaleza estén a la intemperie, entendiéndose como tales aquellos que se encuentren fuera de edificios o dentro de edificios que carezcan total o parcialmente de techos, puertas, ventanas o muros, como:

- a. Albergas.
- b. Anuncios y rótulos.
- c. Caminos, andadores, calles, guarniciones o patios en el interior de los predios del asegurado.
- c. Elementos decorativos de áreas exteriores.
- e. Instalaciones y/o canchas deportivas.
- f. Luminarias.
- g. Sistemas de riego.
- h. Torres y antenas de transmisión y/o recepción.
- i. Sistemas de aire acondicionado.
- j. Paneles solares.

**Contenidos.** Bienes muebles propiedad del Asegurado o bajo su responsabilidad, que se encuentren dentro del edificio, tales como:

- Ajuar de comedor, sala y recámara.
- Aparatos electrodomésticos, instrumentos musicales, ropa, objetos decorativos, computadoras de uso familiar, aparatos electrónicos y, en general, el menaje de casa habitación.
- Adicionalmente, para efectos de este seguro se consideran como contenidos las Joyas u Objetos valiosos propiedad del asegurado, cuyo valor por artículo o juego sea inferior a 96 UMA (Unidad de Medida y Actualización) o su equivalente en dólares.

**Cristales.** Cristales que se encuentren debidamente instalados en el edificio descrito en la carátula de la Póliza, así como lunas, cubiertas, vitrinas, divisiones y análogos, considerándose parte de éstos los decorados (tales como plateados, dorado, teñido, pintado, grabado, corte, rótulos, realce y análogos) y/o sus marcos.

**Calderas y recipientes sujetos a presión.** Un recipiente cerrado en el cual se caliente o se convierta el agua u otro líquido en vapor, por medio de calor generado por cualquier combustible o por electricidad. Este seguro comprende cualquier equipo auxiliar de las calderas o recipientes asegurados, que se encuentre sobre la estructura de los mismos, incluyendo los conductos de gases hasta su descarga en la chimenea y se extiende a la tubería de alimentación entre las bombas de alimentación, los inyectores, las calderas y recipientes, a toda la tubería de salida de vapor de las calderas, hasta la válvula más cercana, incluyendo dicha válvula. Los equipos pueden ser con o sin fogón. Se consideran como parte de estos, sus equipos auxiliares como son quemadores, parrillas, precalentadores de aire, tableros y equipos de control e inyectores que se encuentren sobre su estructura y las tuberías.

**Caución.** Depósito o entrega de dinero o de un bien que se lleva a cabo como garantía de una obligación.

**Cavitación.** Formación de vapor.

**Coaseguro.** Es el porcentaje de participación del Asegurado, sobre el importe de las pérdidas y/o daños indemnizables, originados por cada siniestro ocurrido.

**Cimentación y fundamentos.** Parte estructural y base sobre la que descansa el edificio o construcción.

**Compañía Aseguradora o Compañía de Seguros.** Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., institución de seguros debidamente autorizada, quien otorga las coberturas contratadas y

que será la responsable del pago de la indemnización correspondiente.

**Condómino.** Propietario de una o más viviendas dentro de un mismo Edificio.

**Construcción.** Para efectos de este seguro se entiende como una estructura terminada que se encuentre dentro del predio asegurado.

**Deducible.** Es la cantidad fija que queda a cargo del Asegurado en las pérdidas y/o daños indemnizables originados por cada siniestro ocurrido.

**Dependientes económicos.** Para efectos de este seguro, se entenderá por dependiente económico del Asegurado titular, el cónyuge que posea legalmente tal carácter y los hijos que sean solteros, que no tengan ingresos por trabajo personal y que sean menores de 24 años.

**Depreciación física.** Reducción del valor de un bien por efectos del tiempo, desgaste y/o uso.

**Edificio.** Es un conjunto de construcciones materiales principales y accesorias con sus instalaciones fijas (agua, gas, electricidad, refrigeración y otras propias del edificio). El uso del edificio deberá estar destinado como casa-habitación.

Los falsos techos, las alfombras fijas, tapices y maderas adheridas al suelo, paredes o techos, así como las bardas, muros independientes del edificio, muros de contención de concreto armado, rejas y/o mallas perimetrales, puertas o portones y construcciones adicionales en el mismo predio se consideran parte del edificio.

Quedan incluidas las partes proporcionales de los elementos comunes del edificio en el caso de edificios bajo el régimen de condominio.

**Empleado o trabajador doméstico.** Para efectos de este seguro, es aquella persona que, a cambio de una remuneración económica presta su servicio personal para ejecutar tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños y demás labores propias del hogar y que cumple de manera habitual residiendo o no en el lugar de trabajo.

Adicionalmente también se consideran a los choferes, jardineros y empleados que cumplan con labores de mantenimiento y remodelación al hogar y al servicio del titular de la póliza.

**Enfermedad.** Atención o patología que el Asegurado contraiga y manifieste por primera vez, con posterioridad al inicio de vigencia de la póliza y que constituya el fundamento del reclamo presentado por el Asegurado.

**Equipo electrónico y/o electrodoméstico.** Para efectos de este seguro se entiende como toda clase de aparato de uso común en una casa habitación que requiera para su funcionamiento de energía eléctrica y que ayude a realizar y agilizar tareas domésticas, tales como pero no limitado a refrigerador, horno de microondas, reproductores de audio y video, así como equipos en el que su valor electrónico supere el 50% del valor total del equipo.

**Equipo electrónico móvil y/o portátil.** Para efectos de este seguro se entiende como todo equipo en el que su valor electrónico supere el 50% del valor total del equipo, que sea propiedad del Asegurado, de uso cotidiano y que se encuentren temporalmente fuera de la ubicación asegurada, tales como pero no limitado a computadora portátil (Laptop), celular, tableta, ipad, ipod, cámara de video y fotográfica.

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

**Evento Catastrófico.**

**Falla.** Mal funcionamiento del bien asegurado amparado en la póliza.

**Familia y/o Familia asegurable.** Cuando se mencione el término Familia y/o Familia asegurable, se referirá al Titular, cónyuge e hijos menores de 24 años que dependan económicamente del Titular y que con él convivan en su Residencia Permanente.

**Fenómenos Hidrometeorológicos.** Se deberá entender como fenómenos hidrometeorológicos, aquellos que cubran los daños producidos a edificios u otras construcciones, a los contenidos, las pérdidas consecuentes y los bienes asegurados bajo convenio expreso, por alguno o todos los riesgos que se definen a continuación:

- **Avalanchas de lodo.** Deslizamiento de lodo provocado por inundaciones o lluvias.
- **Granizo.** Precipitación atmosférica de agua que cae con fuerza en forma de cristales de hielo duro y compacto. Bajo este concepto además se cubren los daños causados por la obstrucción en los registros de la red hidrosanitaria y en los sistemas de drenaje localizados dentro de los predios asegurados y en las bajadas de aguas pluviales a consecuencia del granizo acumulado en las mismas.
- **Helada.** Fenómeno climático consistente en el descenso inesperado de la temperatura ambiente a niveles iguales o inferiores al punto de congelación del agua en el lugar de ocurrencia.
- **Huracán.** Flujo de agua y aire de gran magnitud, moviéndose en trayectoria circular alrededor de un centro de baja presión, sobre la superficie marina o terrestre con velocidad periférica de vientos de impacto directo igual o mayor a 118 kilómetros por hora, que haya sido identificado como tal por el Servicio Meteorológico Nacional.
- **Inundación.** El cubrimiento temporal accidental del suelo por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento o rotura de los muros de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de agua, naturales o artificiales. A consecuencia de lluvia, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar o tsunami, marejada, nevada y vientos tempestuosos.
- **Inundación por lluvia.** El cubrimiento temporal accidental del suelo por agua de lluvia a consecuencia de la inusual y rápida acumulación o desplazamiento de agua originado por lluvias extraordinarias que cumplan con cualquiera de los siguientes hechos: Que las lluvias alcancen por lo menos el 85% del promedio de los máximos de la zona de ocurrencia en los últimos diez años, eliminando el máximo y el mínimo observado, medido en la estación meteorológica más cercana, o que los bienes asegurados se encuentren dentro de una zona inundada que haya cubierto por lo menos una hectárea.
- **Marejada.** Alteración del mar que se manifiesta con una sobre elevación de su nivel debido a una depresión o perturbación meteorológica que combina una disminución de la presión atmosférica y una fuerza cortante sobre la superficie del mar, producida por los vientos.
- **Golpe de mar o tsunami.** La agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo que eleva su nivel y se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.
- **Nevada.** Precipitación de cristales de hielo en forma de copos.
- **Vientos tempestuosos.** Vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical, tornado o grado 8 según la escala de Beaufort (62 kilómetros por hora), de acuerdo con el Servicio Meteorológico Nacional o registros reconocidos por éste.

**Fuerza mayor.** Suceso inesperado y violento ajeno a la voluntad humana que no se puede prever ni tampoco se pueden evitar sus efectos.

**Fortuito.** Evento y/o situación no esperada.

**Horadación.** Perforación.

**Inciso.** Número consecutivo que se asigna a una ubicación amparada dentro de una póliza.

**Menaje.** Bienes muebles propiedad del Asegurado o bajo su responsabilidad, que se encuentren dentro del edificio, tales como: Ajuar de comedor, sala y recámara, aparatos electrodomésticos, instrumentos musicales, ropa, objetos decorativos, computadoras de uso familiar, aparatos electrónicos y, en general, los contenidos de casa habitación.

Adicionalmente, para efectos de este seguro se considera como menaje las Joyas u Objetos valiosos propiedad del asegurado, cuyo valor por artículo o juego sea inferior a 96 UMA.

**Objetos personales.** Artículos de uso personal propiedad del Asegurado y que por sus características se encuentren temporalmente fuera del inmueble asegurado.

**Pérgola.** Armazón o Estructura formado por columnas, pilares o barras que sostienen un enrejado adelantado.

**Prima.** Aportación económica que paga el Asegurado a la Compañía de Seguros para obtener

la cobertura que ésta ofrece.

**Primer Riesgo.** Procedimiento de indemnización en el cual la Compañía Aseguradora paga al Asegurado el importe de las pérdidas y/o daños, en exceso del coaseguro y/o deducible, sin reducir dicha indemnización, aun cuando la Suma Asegurada fuere menor al Valor de Reposición de los bienes asegurados.

**País de Residencia.** Para fines de estas Condiciones Generales, los Estados Unidos Mexicanos.

**RECAS.** Registro de contratos de adhesión de seguros en CONDUSEF.

**Representante.** Cualquier persona designada por el Beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

**Residencia Permanente.** El domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos del Beneficiario.

**Remoción de escombros.** Es el desmontaje, demolición, limpieza, acarreo y otras acciones necesarias que tengan que llevarse a cabo para que los bienes Asegurados o dañados queden en condiciones de reparación o reconstrucción.

**Responsabilidad máxima.** Es el límite máximo de responsabilidad que asume la Compañía Aseguradora en caso de la ocurrencia de algún evento amparado, sin exceder de la suma asegurada.

**Robo con violencia.** Acto en el que cualquier persona o personas se apoderen de los Contenidos, haciendo uso de violencia del exterior al interior del edificio y dejando huellas visibles de la violencia en el lugar por el cual hayan penetrado.

**Sótanos o Semisótanos.** Cualquier recinto donde la totalidad de sus muros perimetrales se encuentren total o parcialmente bajo el nivel natural del terreno.

**Siniestro.** Evento cuya realización produzca pérdidas y/o daños a los bienes asegurados, y que dé origen a una indemnización.

**Suma asegurada.** Es el valor que el Asegurado ha asignado a cada una de las coberturas señaladas XXXXXX. Esta cantidad no es garantía ni prueba del valor ni de la existencia de los bienes.

**Ubicación asegurada.** Se considera como el lugar en donde se encuentra el bien mueble y/o bien inmueble asegurado declarado en la póliza.

**UMA.** Unidad de Medida y Actualización la cual será calculada y actualizada anualmente por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

**Valor de reposición.** Para el caso del edificio es el costo para su construcción y/o su reparación, con materiales de la misma calidad, sin considerar deducción alguna por depreciación física, incluyendo el costo de fletes, derechos aduanales y gastos de montaje, si los hubiere.

**Valor real.** Para el caso del edificio es el costo para su construcción y/o su reparación, con materiales de la misma calidad, deduciendo la depreciación física.

Para el caso de los Contenidos es el costo de adquisición, instalación o reparación de los bienes (con igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad), deduciendo la depreciación física.

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 integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 04 de mayo de 2022 con el número PPAQ-S0037-0027-2022/ CONDUSEF-005408-01/ Paquete. "Para cualquier aclaración o duda no resueltas en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de nuestra Compañía (UNE) la cual se encuentra ubicada en Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 5 Toreo Parque Central, Torre B, Piso 20 Colonia Lomas de Sotelo Municipio Naucalpan de Juárez 53390, Estado de México, con teléfono 55 52 84 11 03 y 01 800 0800 009 con un horario de atención de Lunes a Jueves de 08:00 a 14:00 y 15:00 a 17:45 horas, o visite [www.zam.zurich.com.mx](http://www.zam.zurich.com.mx); o bien comuníquese a CONDUSEF al teléfono (55) 5448 7000 en la Ciudad de México y del interior de la República

## Sección I.- Incendio Todo Riesgo Edificio.

### A.- Cobertura.

Se ampara el Edificio ubicado en el domicilio especificado en la Factura de Distribución de Gas del cliente SERVI2 contra Incendio Todo Riesgo y/o pérdidas o daños a causa directa de eventos súbitos y fortuitos, con excepción de lo estipulado en las exclusiones señaladas en esta sección o en las exclusiones aplicables a todas las secciones. La cobertura se considerará como amparada siempre y cuando aparezca en el Resumen de Coberturas de la póliza. La cobertura de Fenómenos Hidrometeorológicos se incluye de forma automática dentro de la Sección I Incendio Todo Riesgo Edificio, excepto cuando se especifique como "Excluida" en las leyendas de la póliza.

### B.- Indemnización.

La indemnización corresponderá al importe de la reclamación sin exceder de la suma asegurada de 25,000 pesos y se efectuará sobre la base de Primer Riesgo.

### C.- Responsabilidad máxima.

La responsabilidad máxima de la Compañía Aseguradora corresponderá al menor de los siguientes valores:

**1.- La suma asegurada contratada por 25,000 pesos no aplica deducible**

**2.- El Valor de Reposición de los bienes.** La Responsabilidad Máxima de la Compañía Aseguradora aparece en el Resumen de Coberturas de la póliza.

La suma asegurada en caso de algún evento catastrófico esta topado hasta a la siguientes sumas aseguradas:

Cobertura	Suma asegurada
Incendio casa habitación	\$10,000,000.00

### D.- Coberturas adicionales.

1.- Árboles, Jardines y/o Plantas. Se cubren los daños que sufran árboles, jardines y/o plantas, siempre y cuando estos daños sean a consecuencia de los riesgos amparados en la sección I de Incendio Todo Riesgo Edificio, el monto máximo de responsabilidad será de acuerdo a lo especificado en el Resumen de Coberturas de la póliza, es condición indispensable que se haya contratado la cobertura de lo contrario no se considerarán como cubiertos.

### E.- Sublímites adicionales.

**1.- Cimientos y Fundamentos.** Se amparan de manera automática, para el edificio los cimientos y fundamentos hasta un sublímite del 10% de la suma asegurada del Edificio por evento y en el agregado anual.

**2.- Gastos de extinción de incendio.** Quedan cubiertos indistintamente siempre que se hayan contratado en la póliza las secciones I y/o II de Edificio y/o Contenidos, los gastos de extinción de incendio que tenga que erogar el Asegurado para tratar de evitar o disminuir los daños a su propiedad, tales como gastos por el uso de materiales de extinción, gastos por bomberos y otros gastos de extinción por los cuales el Asegurado pudiera ser gravado o requerido, siempre que sea a consecuencia de un riesgo cubierto por la Póliza hasta un sublímite de 50 UMA (Unidad de Medida y Actualización) por evento y en el agregado anual o su equivalente en dólares.

**3.- Bienes a la intemperie.** Quedan cubiertos de forma automática los bienes a la intemperie propiedad del Asegurado, de acuerdo con la definición, siempre y cuando estos daños sean a consecuencia de los riesgos amparados en la sección I y/o II de Incendio Todo Riesgo

hasta un sublímite de 1,250 UMA (Unidad de Medida y Actualización). Este sublímite aplica indistintamente para la sección I y/o II (siempre y cuando haya sido contratada) y no es adicional. Este sublímite no incrementa la responsabilidad máxima de la Compañía Aseguradora. El deducible que se aplicará por cada reclamación será del 5% de la Suma Asegurada para este sublímite.

### F.- Exclusiones particulares para la Sección I.

- Frescos o murales que con motivo de decoración o de ornamentación, estén pintados o formen parte del edificio.
- El valor del terreno.
- El edificio, cuando aquel se encuentre en proceso de construcción o reconstrucción.
- Daños causados por el uso o deterioro gradual de los bienes.
- El edificio y sus contenidos, cuando aquel carezca de techos, de una o más de sus paredes de una o más de sus puertas o ventanas exteriores, o que de alguna otra forma no cuente con protecciones contra los elementos de la naturaleza.
- Daños al interior del edificio o a sus contenidos, por mojaduras o filtraciones de agua ocasionadas por deficiencias en la construcción o diseño de los techos, así como por falta de mantenimiento a la construcción, a menos que el edificio sea destruido o dañado en sus techos, paredes, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los riesgos amparados y que causen aberturas o grietas a través de las cuales se introduzca la lluvia, el granizo o la nieve.
- Humo o tizne que se genere dentro del edificio, salvo que se origine a consecuencia de incendio.
- Daños no repentinos causados por fallas o deficiencias en el suministro público de gas, agua o energía eléctrica. 24 Relax Hogar Pluz Condiciones Generales. Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V.
- Daños por obstrucciones, insuficiencias, deficiencias, roturas o cualquier otra anomalía de los sistemas de desagüe o por falta de desagües.
- Aguas subterráneas o freáticas que ocasionen filtraciones a través de la cimentación, de los pisos o de los muros de contención, o que ocasionen fracturas de dicha cimentación de los pisos o muros.
- Vicios ocultos.
- Hundimiento.
- Daños sufridos por Terremoto y/o Erupción Volcánica.
- Casas muestra o utilizadas para exposiciones.
- Casas deshabitadas y/o abandonadas.
- Casas móviles.
- Cabañas.
- Daños por plagas y/o moho. Exclusiones particulares para la cobertura adicional de árboles, Jardines y/o Plantas.
- Cultivos en pie, huertas, bosques, parcelas.
- Tala, autorizada o no por las autoridades correspondientes.
- Daños a estos bienes ocasionados por vehículos de cualquier tipo.
- Daños estéticos o causados por animales, plagas o pesticidas.
- Remoción de Escombros como: Renta de casa, departamento, casa de huéspedes u hotel, costo de mudanza, costo del seguro de transporte del menaje, costo por almacenamiento del menaje, etc.
- Pérdida de Rentas
- Cualquier rotura de cristales como: ventanas, domos, etc.
- Equipo electrónico y electrodoméstico

- Equipo Electrónico Móvil y/o Portátil.

#### **Exclusiones particulares para el sublímite de Bienes a la Intemperie:**

- Palapas y/o Pérgolas.
- Construcciones en donde se utilice total o parcialmente palma seca, tejamanil y/o cualquier otro tipo constructivo inferior a concreto y/o tabique.

### **Sección II.- Incendio Todo Riesgo Contenidos.**

#### **A.- Cobertura.**

Se amparan los contenidos que se encuentran dentro del Edificio ubicado en el domicilio especificado en la Factura de Gas de Cliente SERVI2, contra Incendio Todo Riesgo y/o pérdidas o daños a causa directa de eventos súbitos y fortuitos, con excepción de lo estipulado en las exclusiones señaladas en esta sección o en las exclusiones aplicables a todas las secciones.

La cobertura se considerará como amparada siempre y cuando aparezca en el Resumen de Coberturas de la póliza.

#### **B.- Indemnización.**

La indemnización corresponderá al importe de la reclamación sin exceder de la suma asegurada contratada y se efectuará sobre la base de Primer Riesgo.

#### **C.- Responsabilidad máxima.**

La responsabilidad máxima de la Compañía Aseguradora corresponderá al menor de los siguientes valores:

- 1.- La suma asegurada contratada.
- 2.- El Valor de Reposición de los bienes. La Responsabilidad Máxima de la Compañía Aseguradora aparece en Resumen de Coberturas de la póliza.

#### **D.- Exclusiones particulares para la Sección II.**

- Robo y/o asalto.
- Máquinas, calderas, aparatos electrónicos y/o electrodomésticos, aparatos o accesorios que se empleen para producir, transformar o utilizar corrientes eléctricas, siempre y cuando los daños sean a causa de variación de corriente o deficiencia en ésta, así como daños por negligencia, mal uso, impericia, descompostura y falta de mantenimiento.
- Los contenidos, cuando el edificio se encuentre en proceso de construcción o reconstrucción.
- Lingotes de oro y plata, piedras preciosas.
- Armas de fuego.
- Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.
- Títulos, obligaciones o documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, monedas, billetes bancarios, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio.
- Pérdidas o daños en el caso en que la responsabilidad recaiga en el fabricante o en el proveedor de los bienes Asegurados, ya sea legal o contractualmente.
- Daños causados por el uso o deterioro gradual de los bienes.
- El edificio y sus contenidos, cuando aquel carezca de techos, de una o más de sus paredes, de una o más de sus puertas o ventanas exteriores, o que de alguna otra forma no cuente con protecciones contra los elementos de la naturaleza.
- Bienes muebles que se encuentren a la intemperie, salvo que se haya contratado la cobertura adicional.
- Daños al interior del Edificio o a sus Contenidos, por mojaduras o filtraciones de agua

ocasionadas por deficiencias en la construcción o diseño de los techos, así como por falta de mantenimiento a la construcción, a menos que el edificio sea destruido o dañado en sus techos, paredes, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de los riesgos amparados y que causen aberturas o grietas a través de las cuales se introduzca la lluvia, el granizo o la nieve.

- Humo o tizne que se genere dentro del edificio, salvo que se origine a consecuencia de incendio.
- Daños no repentinos causados por fallas o deficiencias en el suministro público de gas, agua o energía eléctrica.
- Vehículos terrestres, acuáticos o aéreos de motor que requieran de placa o permiso para su empleo en lugares públicos.
- Daños por obstrucciones, insuficiencias, deficiencias, roturas o cualquier otra anomalía de los sistemas de desagüe o por falta de desagües.
- Aguas subterráneas o freáticas que ocasionen filtraciones a través de la cimentación, de los pisos o de los muros de contención, o que ocasionen fracturas de dicha cimentación o de los pisos o muros.
- Terremoto y/o Erupción Volcánica.
- Daños a los Contenidos que se encuentren debajo del nivel del piso, en sótanos y semi-sótanos.
- Daños a los Contenidos de casas deshabitadas, abandonadas y/o móviles.
- Daños a los Contenidos a consecuencia de moho y/o plagas.
- Remoción de Escombros
- Pérdida de Rentas
- Cualquier rotura de cristales como: ventanas, domos, etc
- Equipo electrónico y electrodoméstico • Equipo Electrónico Móvil y/o Portátil.

### **Sección III.- Responsabilidad Civil Privada y Familiar.**

#### **A.- Responsabilidad Civil Familiar.**

La Compañía Aseguradora pagará los gastos en que tuviere que incurrir el Asegurado por daños, perjuicios y daño moral consecencial que cause a terceras personas y por lo cual deba responder de conformidad con la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de esta Póliza.

Así, queda amparada la Responsabilidad Civil Legal en que incurra el Asegurado por daños a terceros, en su integridad física o en sus bienes, derivado de las actividades privadas y familiares; en cualquiera de los siguientes supuestos:

**a.-** Como propietario de una o varias casas habitación (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.

**b.-** Como condómino de departamento o casa habitación (incluye los habitados los fines de semana o en vacaciones).

En este caso queda cubierta además la Responsabilidad Civil Legal del Asegurado por daños ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación, sin embargo, de la indemnización a pagar por la Compañía Aseguradora se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del Asegurado como propietario de dichas áreas comunes. En cualquiera de los supuestos anteriores, queda cubierta la Responsabilidad Civil Legal del Asegurado:

**i.** Como jefe de familia.

- ii. Por daños ocasionados a terceros, a consecuencia de incendio o explosión en la vivienda.
- iii. Por daños ocasionados a terceros, a consecuencia de un derrame de agua, accidental e imprevisto.
- iv. Por la práctica de deportes como aficionado.
- v. Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
- vi. Por la tenencia o el uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado. g.- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- vii. Durante viajes de estudio o de placer.

#### 1.- Límite Territorial.

Esta cobertura surtirá sus efectos únicamente dentro de los límites territoriales de los Estados Unidos Mexicanos, sin embargo, la cobertura se extiende para amparar al Asegurado mientras se encuentre en viaje de estudio o de placer fuera de los límites territoriales mexicanos.

#### 2.- Alcance de la cobertura.

La obligación de la Compañía Aseguradora comprende:

- a. El pago de los daños, perjuicios y daño moral consecuencial, por los que sea responsable el Asegurado, conforme a lo previsto en esta sección.
- b. El pago de los gastos de defensa del Asegurado, dentro de las condiciones de esta sección. Esta cobertura incluye entre otros:
- c. El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar, en garantía del pago de la suma que se reclame a título de la responsabilidad civil cubierta por esta Póliza. En consecuencia, no se consideran comprendidas, dentro de las obligaciones que la Compañía Aseguradora asuma bajo esta Póliza las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional durante un proceso penal.
- d. El pago de los gastos, costas e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.
- e. El pago de los gastos en que incurra el Asegurado, con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones.

#### 3.- Responsabilidad Máxima.

La responsabilidad máxima de la Compañía Aseguradora, excluyéndose los gastos de defensa del Asegurado, será igual a la suma asegurada contratada para esta sección, por todos los siniestros que ocurran durante la vigencia de esta Póliza. Adicionalmente, por los gastos de defensa del Asegurado la responsabilidad máxima de la Compañía Aseguradora será del 50 % de la suma asegurada contratada para esta sección. La Responsabilidad Máxima de la Compañía Aseguradora aparece en el Resumen de Coberturas de la póliza.

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

**1.- La suma asegurada contratada para esta sección \$10,000 pesos, no aplica deducible**

#### 4.- Personas Aseguradas.

Tiene la condición de Asegurado la persona cuyo nombre y domicilio se indican en esta Póliza, con respecto a su Responsabilidad Civil Legal por:

- a. Actos propios.
- b. Actos de los hijos, sujetos a la patria potestad del Asegurado por los que legalmente deba

responder frente a terceros.

c. Actos de los incapacitados sujetos a la tutela del Asegurado por los que legalmente deba responder frente a terceros.

d. Actos de trabajadores domésticos, derivados del ejercicio del trabajo que realicen para el asegurado, por los que legalmente deba responder frente a terceros. Asimismo, la cobertura se hace extensiva para cubrir la Responsabilidad Civil Legal de las siguientes personas:

- i. El cónyuge del Asegurado.
- ii. Los hijos, pupilos e incapacitados sujetos a la patria potestad del Asegurado.
- iii. Los padres del Asegurado o los de su cónyuge, sólo si vivieren permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
- iv. Los hijos mayores de edad mientras que por soltería siguieran viviendo permanentemente con el Asegurado y bajo la dependencia económica de él.
- v. Los trabajadores domésticos del Asegurado en tanto actúen dentro del desempeño de sus funciones, así como aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento de la vivienda del Asegurado.
- vi. Las personas citadas anteriormente en ningún caso podrán ser consideradas como terceros, para los efectos de esta Póliza.

#### 5.- Beneficiarios del Seguro.

A. El presente contrato de seguro atribuye el derecho a la indemnización directamente al tercero dañado hasta el límite de la suma asegurada, quien se considerará como su Beneficiario desde el momento del siniestro.

#### B.- Sublímites Adicionales.

##### 1.- Responsabilidad Civil por daños a propiedad de terceros sin comprobación vía judicial.

Queda cubierta la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado por daños a terceros en sus bienes sin necesidad de comprobar la procedencia de la responsabilidad civil vía judicial hasta la suma asegurada de 30 UMA (Unidad de Medida y Actualización) por evento y en el agregado anual.

##### 2.- Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos.

Se cubre la responsabilidad del Asegurado en calidad de patrón cuando deba indemnizar a uno de sus trabajadores o empleados domésticos siempre que dicha indemnización sea a consecuencia de haber sufrido un accidente de trabajo cubierto, y por el cual el trabajador o empleado doméstico haya tenido que erogar un gasto médico a consecuencia de las lesiones sufridas.

Este sublímite comenzará a operar a partir del momento en que el Asegurado tenga conocimiento del accidente de trabajo cubierto de su empleado doméstico, y a su vez el empleado doméstico solicite al Asegurado el reembolso de los gastos médicos erogados a consecuencia del accidente de trabajo cubierto. Para efectos de este sublímite se entiende como accidente de trabajo cubierto, aquel acontecimiento provocado por una causa externa, súbita, fortuita y violenta que provoque lesiones físicas al Personal Doméstico del Asegurado y, como consecuencia de éstas, se efectúe un primer gasto médico dentro de los primeros 10 días siguientes a la fecha en que ocurrió el acontecimiento. No se considera accidente cualquier lesión corporal o daño provocado intencionalmente por el Personal Doméstico del Asegurado.

**2.1. Gastos Médicos Cubiertos.** Bajo este sublímite se encuentran cubiertos los siguientes gastos:

- El costo de honorarios médicos por intervenciones quirúrgicas y el de honorarios de

- ayudantes del médico cirujano, legalmente autorizado.
- El costo por medicamentos, aplicación de sustancias y estudios para diagnósticos que sean indispensables para el tratamiento del Personal Doméstico del Asegurado siempre y cuando exista una prescripción médica y se acompañen las recetas correspondientes.
- El costo por el uso de sala de operaciones, sala de recuperación y Unidad de Terapia Intensiva.
- El costo por medicamentos, aplicación de sustancias y estudios para diagnóstico que son indispensables para el tratamiento médico del Personal Doméstico del Asegurado.
- El costo por tratamiento de terapia física radioactiva y fisioterapia Suministrados al Personal Doméstico del Asegurado durante su hospitalización y que sean Prescritos por el médico tratante.
- El costo de aparatos ortopédicos y prótesis, cuando no sean Reposiciones.
- El costo de hospitalización, representado por el uso de habitación estándar, así como de los alimentos consumidos por el Personal Doméstico del Asegurado.
- El costo por utilización de ambulancia terrestre.
- El costo por enfermera con un límite máximo de tres turnos por día, durante el periodo de hospitalización. Fuera del hospital se limitará el costo por enfermera a tres turnos por día con un máximo de 30 días por cada evento. La contratación de la enfermera deberá ser prescrita por un médico legalmente autorizado.
- El costo por cama extra para un acompañante del Personal Doméstico del Asegurado durante su hospitalización.
- En todo caso el cargo por servicios médicos, deberá ser razonable y corresponder a los costos acostumbrados en el lugar en donde se proporcionen dichos servicios.

**2.2. Responsabilidad Máxima.** La indemnización máxima que efectuará la Compañía Aseguradora corresponderá al menor de los siguientes valores:

- Un límite de 30 UMA (Unidad de Medida y Actualización) por evento y por empleado, en el agregado anual de 100 UMA (Unidad de Medida y Actualización).
- Gastos reales erogados por el Asegurado por los riesgos aquí amparados. La responsabilidad de la Compañía Aseguradora termina en la fecha en que el Personal Doméstico del Asegurado sea dado de alta de las lesiones sufridas, por lo que no están cubiertos los gastos que el Personal Doméstico del Asegurado realice con posterioridad a la fecha de alta o hasta el agotamiento de la suma asegurada. Los gastos cubiertos se reembolsarán por un periodo máximo de 365 días contados a partir de la fecha del accidente que dio origen a la reclamación.

**2.3. Periodo de Beneficio.** El reembolso de gastos médicos por cada accidente cubierto, se efectuará hasta que se alcance el límite máximo por evento con un periodo máximo de 365 días contados a partir de la fecha del accidente que dio origen a la reclamación.

**2.4. Territorialidad.** La Compañía Aseguradora reembolsará los gastos médicos por accidentes cubiertos, siempre y cuando dichos gastos se efectúen dentro de la República Mexicana.

**2.5. Requisitos de Elegibilidad.** Se entiende que para ser elegible el Personal Doméstico es la persona asalariada que trabaja en tareas domésticas. En ocasiones vive en la casa del Asegurado y recibe el nombre de "interno" o "interna"; en otras es contratada para una jornada laboral o por horas, y suele recibir el nombre de "entrada por salida". La edad mínima de aceptación es de 18 años y la edad máxima es hasta 60 años cumplidos al momento de contratación.

**2.6. Exclusiones particulares para la Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos.** Queda entendido y convenido que este seguro en ningún caso ampara, ni se refiere a:

- No están cubiertos los gastos realizados por acompañantes del Personal Doméstico del Asegurado durante su internamiento en una institución hospitalaria.
- No se cubre la muerte de los empleados domésticos.
- No se cubren los gastos médicos por accidente para el personal doméstico cuando el evento haya ocurrido fuera de su jornada laboral.
- Enfermedades y/o padecimientos preexistentes o no.
- Invalidez total o parcial.
- Otro tipo de demandas en contra del Asegurado que no sean a consecuencia del reembolso de gastos médicos por accidente de trabajo cubierto para el personal doméstico.

#### **D: Exclusiones particulares para la sección Responsabilidad Civil:**

No quedan cubiertas las responsabilidades provenientes de:

- Incumplimiento de contratos o convenios.
- Prestaciones sustitutorias de incumplimiento de contratos o convenios.
- El uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que éstos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del Asegurado y que no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.
- Daños sufridos por el cónyuge, padres, hijos, hermanos, padres, hermanos políticos u otros parientes del Asegurado que habiten permanentemente con él.
- La participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.
- Daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido, o de un cargo o actividad de cualquier tipo, aun cuando sean honoríficos.
- La aplicación de la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas leyes.
- Daños causados por inconsistencia, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.
- Los Gastos de Defensa del Asegurado

#### **EXCLUSIONES GENERALES APPLICABLES A TODAS LAS SECCIONES.**

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

- Destrucción de los bienes por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones.
- Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada, sublevación, insurrección, rebelión, revolución, poder militar, destrucción o daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto o de cualquier autoridad nacional, estatal o municipal, o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.
- Expropiación, requisición, decomiso, nacionalización, confiscación, incautación o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- Dolo, mala fe o culpa grave del Asegurado, de sus dependientes económicos o de personas por las que fuera civilmente responsable o con su complicidad.
- Daños causados por Terrorismo y/o sabotaje

---

## ESPECIFICACIONES APLICABLES A LAS COBERTURAS DE SEGURO

### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LAS COBERTURAS DE SEGURO

- El horario de asistencia telefónica será las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año
- Para solicitar las coberturas de seguro será al siguiente número telefónico: 800 560 8738.
- Describirá brevemente la situación del siniestro o motivo de la solicitud al operador.
- El operador registrará el número de solicitud y le indicará el procedimiento a seguir en cada caso.

### Proceso de Siniestro:

1. Contacto con el asegurado: 4hrs posteriores a la asignación
2. Solicitud de Documentos: 1 día hábil posterior a la inspección a primer contacto
3. Ajuste y Autorización: 5 días hábiles para que el ajustador presente cifras a analista, 3 días hábiles para revisión por parte de analista.
4. Firma de Convenio: 1 día hábil posterior a recibir la autorización de Zürich.
5. Pago: 5 días hábiles posteriores a la entrega de convenio firmado.

### ANEXO CONTRAPRESTACIÓN SERVICIO

La Contraprestación ascenderá al importe de:

- \$38.79 (Treinta y ocho pesos 79/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) para los Clientes Premium CN; y
- \$58.62 (Cincuenta y ocho pesos 62/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) para los Clientes Premium.

Los precios o tarifas anteriormente señalados son admisibles por la Comisión Reguladora de Energía, sin embargo estos no están sujetos a su regulación económica, pues son fijados de manera independiente por el Distribuidor.