

Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos



ASSURANT®

Las empresas que forman parte del grupo de compañías Assurant, entre ellas, Assurant Daños México, S.A., Assurant Vida México, S.A. y Virginia Surety Seguros de México, S.A. de C.V. (en adelante "Assurant"), le ofrece a sus solicitantes, contratantes, asegurados y/o beneficiarios (a quienes para efectos de los presentes Términos y Condiciones también se les denominará como "Usuario"), la posibilidad de celebrar la contratación, modificación o cancelación de pólizas de seguro, así como el efectuar Operaciones Electrónicas por los diversos Medios Electrónicos que pone a su disposición.

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de medios electrónicos y son vinculantes y obligatorios para el Usuario y Assurant.

El Usuario manifiesta que ha leído y entendido los presentes Términos y Condiciones de Uso y da su consentimiento para la realización de Operaciones Electrónicas con Assurant al aceptar y completar el proceso de registro.

Se sugiere leer cuidadosamente estos Términos y Condiciones de Uso, previo a su aceptación y al registro que corresponda. Los Términos y Condiciones de Uso estarán disponibles en todo momento en el portal web www.assurant.mx, apartado "Uso de Medios Electrónicos", o bien a través del medio electrónico que el Usuario haya elegido, apartado "Términos y Condiciones de Uso".

En virtud de lo anterior, las partes están de acuerdo en sujetarse a lo siguiente:

Definiciones

Para los fines de documento los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se señala, sin perjuicio de que la referencia a los mismos sea en singular o en plural:

1. **Asegurado:** es la persona física que en sí misma está expuesta al riesgo cubierto por la Póliza de Seguro.
2. **Beneficiario:** persona física y/o moral designada en la Póliza por el Asegurado, como titular de los derechos indemnizatorios.
3. **Contratante:** persona que contrata el seguro y paga las primas de éste.
4. **Contrato de Seguro:** es el acuerdo de voluntades mediante el cual Assurant se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.
5. **Factor de Autenticación:** el mecanismo de autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del usuario, en dispositivos o información que solo el usuario posea o conozca. Estos mecanismos pueden incluir:
 - a) Información que el usuario conozca y que Assurant valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica;

Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos



ASSURANT®

- b) Información que solamente el usuario conozca, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
 - c) Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el usuario tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso y tarjetas con circuito integrado, que tengan propiedades que impidan la duplicación de dichos medios, dispositivos o de la información que estos contengan o generen, o
 - d) Información del usuario derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente.
6. **Identificador de Usuario:** la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto Assurant como el usuario, que permita reconocer la identidad del propio usuario para la realización de Operaciones Electrónicas.
7. **Medios Electrónicos:** son los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que Assurant pone a disposición del usuario para la realización de las operaciones electrónicas; para efectos de este instrumento serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes:
- a) **Audio Respuesta:** Assurant recibe instrucciones del usuario a través de un sistema telefónico e interactúa con el propio Usuario mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR);
 - b) **Aplicaciones Móviles:** aplicación específicamente diseñada para utilizarse en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos celulares inteligentes a través de la cual Assurant recibe instrucciones por parte del usuario.
 - c) **Aplicaciones Web:** red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de Assurant, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente;
 - d) **Voz a Voz (CALL CENTER):** el usuario instruye vía telefónica a través de un empleado o representante autorizado por Assurant, con funciones específicas, el cual podrá operar en el centro de atención telefónica (Call Center), a realizar operaciones a nombre del propio usuario;
8. **Mensaje de Texto SMS:** mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.
9. **Póliza:** es el conjunto de documentos que forman parte integrante del contrato de seguro celebrado entre Assurant y el Asegurado, en los cuales se estipulan los términos, condiciones, derechos y obligaciones de las partes.
10. **Sesión:** período en el cual el usuario podrá llevar a cabo consultas, operaciones o transacciones, una vez que hayan ingresado al servicio de Operaciones Electrónicas con su Identificador de Usuario;

11. **Usuario:** la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a Assurant como resultado del uso de los Medios Electrónicos de Assurant.

Operaciones y servicios proporcionados a través de Medios Electrónicos

El Usuario a través de los Medios Electrónicos que Assurant pone a su disposición, podrá realizar Operaciones Electrónicas. Para efectos de este instrumento serán considerados, de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes:

- Cotización de pólizas de seguro;
- Contratación o cancelación de seguros;
- Envío y recepción de documentación contractual (carátula, certificado, condiciones generales, endosos, avisos de cobro o recibos y folletos);
- Solicitud de actualizaciones y/o modificaciones de datos que considere convenientes;
- Aceptación y/o emisión de endosos a los contratos de seguro;
- Solicitud y envío de copias o duplicados de póliza;
- Pago de pólizas;
- Emisión y envío de recibo de primas y/o facturas;
- Modificación de designación de beneficiarios;
- Alta y modificación del medio de notificación al Usuario para la confirmación de la operación electrónica realizada;
- Consultas que permitan conocer información relacionada con el Usuario o los contratos que tenga celebrados con Assurant, u otra que pueda ser utilizada como información de Autenticación;
- Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP);
- Solicitud de aclaraciones;
- Reporte de siniestros y seguimiento a los mismos.

1. El usuario a través de los Medios Electrónicos que **Assurant ponga** a su disposición, podrá realizar Operaciones Electrónicas, las cuales podrán variar de acuerdo a la operatividad del Medio Electrónico elegido, Póliza de Seguro y legislación aplicable, en sustitución de la firma autógrafa.

No será responsabilidad de **Assurant** habilitar la totalidad de las Operaciones Electrónicas que ofrezca en todos los Medios Electrónicos, siendo que se reserva el derecho de ampliar o disminuir el número de Operaciones Electrónicas ofrecidos en cada Medio Electrónico, así mismo Assurant no será

responsable frente al usuario por falta de disponibilidad de las Operaciones Electrónicas, con independencia a la causa que haya motivado a dicha falta.

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

2. **Assurant** podrá modificar en cualquier momento el diseño, contenido y/o configuración de los Medios Electrónicos, así como de alguno o todos los servicios en ellos contenidos sin que medie aviso previo al **usuario** quien será responsable de revisar con regularidad los mismos. La utilización por parte del usuario de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación total de este instrumento.
3. **Assurant** podrá identificar y autenticar al usuario de acuerdo al Medio Electrónico que éste elija y de acuerdo a la operación que se vaya realizar de acuerdo a lo siguiente:
 - I. El otorgamiento al usuario de un Identificador de Usuario personal, el cual será único para permitir su apropiada e inequívoca identificación.
 - II. El uso de Factores de Autenticación para comprobar su identidad.

El usuario podrá cambiar sus contraseñas en el momento que lo desee, mediante cualquiera de los Medios Electrónicos disponibles que tenga habilitado dicho servicio.

Assurant podrá en todo momento mejorar la calidad de los servicios estableciendo modificaciones a las reglas de funcionamiento, de acceso o procedimientos de identificación y autenticación.

Assurant podrá bloquear los factores de autenticación para impedir que el usuario pueda realizar operaciones electrónicas cuando detecte lo siguiente:

- a) El usuario no cuente con una póliza vigente.
- b) El usuario solicite la cancelación de los servicios de Medios Electrónicos.
- c) Después de haber ingresado incorrectamente su contraseña en varias ocasiones consecutivas.
- d) Cuando Assurant detecte operaciones no habituales fuera del comportamiento usual del usuario que pueda comprometer la seguridad de su información.
- e) EL usuario no haya realizado operaciones electrónicas en el lapso de un año continuo.
- f) Cuando exista orden de la autoridad competente.
- g) Si Assurant detecta que el usuario está haciendo mal uso de su cuenta, así como de los servicios e información contenidos en él.

Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos



ASSURANT®

Al momento en que el usuario ingresa a los Medios Electrónicos, se identifica y autentica, reconoce su voluntad para que Assurant realice las operaciones electrónicas que el usuario le instruya.

Por lo anterior, las partes acuerdan que la autenticación e identificación que el usuario realice para la utilización de los Medios Electrónicos, será considerada la manifestación expresa de la voluntad del usuario.

4. Assurant recomienda al usuario tomar medidas de seguridad en la realización de sus Operaciones Electrónicas, para lo cual Assurant pone a su disposición algunas recomendaciones que puede consultar en la página www.assurant.mx

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

5. Las Partes se obligan a lo siguiente:

- I. El usuario se obliga:

- a) A resguardar y mantener su Identificador de Usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizados para el acceso a los Medios Electrónicos y la realización de Operaciones Electrónicas, como confidenciales toda vez que el uso de las mismas será responsabilidad directa del usuario, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor, asumiendo la responsabilidad que su uso implica.
- b) Responder frente a Assurant de los daños y perjuicios que pueda sufrir este último, con motivo del uso de los Medios Electrónicos que hagan terceros o el usuario de su clave o contraseña, siendo el monto mínimo del pago la magnitud del daño causado.
- c) A reconocer y aceptar el carácter identificable, personal e intransferible de su Identificador de Usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizados para el acceso a los Medios Electrónicos, ya que el empleo de dicha información es bajo su responsabilidad, por lo que todas las operaciones realizadas dentro de su cuenta le serán imputables.
- d) En caso de que el usuario tenga conocimiento o sospeche de cualquier violación a la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su clave de usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizadas para el acceso a los Medios Electrónicos, deberá notificar inmediatamente a Assurant a través del Call Center al 55 222 1964 en la Ciudad de México o en el interior de la República, para que Assurant realice el bloqueo de su cuenta.
- e) Proporcionar a Assurant, en el momento que se requiera, la información relacionada con los movimientos que realice en su cuenta.



- f) Reportar a Assurant cualquier Operación Electrónica que el usuario no reconozca como propia, a través del Call Center al número 55 5222 1964 en la Ciudad de México o en el interior de la República.
- g) Aceptar que la información e instrucciones que el usuario transmita o comunique a Assurant a través de los medios de autenticación e identificación que utilice para acceder a los Medios Electrónicos de Assurant, así como los comprobantes emitidos y transmitidos a través de su cuenta tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

Cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente documento, así como las consecuencias que se generen, serán responsabilidad del usuario.

II. Assurant se obliga a:

- a) Mantener controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información del , incluyendo la de sus factores de autenticación.
6. Assurant no estará obligado a realizar las operaciones que el usuario haya solicitado por cualquier Medio Electrónico, en los siguientes casos:
- I. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta o ilegal.
 - II. Por caso fortuito, de fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de Assurant.
7. Assurant notificará inmediatamente al usuario a través de los medios de comunicación cuyos datos haya proporcionado para tal fin, de las Operaciones Electrónicas realizadas a través de Medios Electrónicos. La notificación consistirá en una referencia al tipo de Operación que se haya realizado.
8. El horario de servicio de los Medios Electrónicos de Assurant será de las 9:00 hrs a las 18:00 hrs tratándose de Call Center y para servicio de Audio Respuesta, Aplicaciones Móviles y Aplicaciones Web el servicio se otorgará las 24 hrs del día, la Operación Electrónica que el Asegurado vaya a realizar dependerá del Medio Electrónico que haya elegido y de acuerdo a las restricciones aplicables a cada uno.
9. Las partes aceptan que están sujetas a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, lineamientos y demás disposiciones que de aquélla emanen de acuerdo al aviso de privacidad de Assurant que puede ser consultado en cualquier momento en la página de internet www.assurant.mx ;
10. El usuario reconoce que Assurant es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autoral de la información y contenido de los Medios Electrónicos que Assurant pone a su disposición para la realización de Operaciones Electrónicas, por lo que en virtud de este instrumento

Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos



ASSURANT®

no otorga por ningún motivo licencia, bajo ninguna marca comercial, patente, derechos de autor, secreto comercial o cualquier derecho de propiedad intelectual, por lo que la utilización de los Medios Electrónicos deberá sujetarse a lo establecido en este instrumento, en ningún momento el usuario podrá duplicar o modificar los mismos ni será considerado licenciatario o concesionario respecto de los derechos antes mencionados, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso de Medios Electrónicos.

11. La vigencia de este instrumento será indefinida, pudiendo el usuario solicitar a Assurant la terminación del mismo, así como la cancelación de su Identificador de usuario cuando ya no desee utilizar los Medios Electrónicos al Call Center al 55 5222 1964 en la Ciudad de México o en el interior de la República o bien a través de la página de internet www.assurant.mx, Assurant podrá cancelar el acceso del usuario a cualquiera de los Medios Electrónicos sin necesidad de previa notificación a éste.
12. Ninguna de las partes podrá ceder los derechos y las obligaciones que a su favor y cargo se establecen en el presente documento.
13. En ningún caso Assurant será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación al uso de Medios Electrónicos o imposibilidad de uso por parte de Assurant, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea o cualquier circunstancia fuera del control de Assurant.
14. Las actualizaciones que se hagan a los presentes términos y condiciones serán puestas a disposición del usuario para su consulta en cualquier momento en la página de internet www.assurant.mx
15. Para efectos del presente instrumento el domicilio de Assurant será el ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 2453 Piso 3, Colonia Tizapán San Ángel, Alcaldía Álvaro Obregón en la Ciudad de México, C.P. 01109; de igual manera, el domicilio del usuario será el que Assurant tenga registrado en la documentación del expediente del Contrato de Seguro y el usuario respecto de las Operaciones Electrónicas realizadas y los servicios otorgados a través de Medios Electrónicos.
16. Para la interpretación, cumplimiento o controversia derivada del presente documento, las partes expresamente se someten a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y competencia de los Tribunales Competentes en la Ciudad de México, renunciando las partes expresamente al fuero que por domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.