



## **CONDICIONES GENERALES**

Samsung Care+ Cel 3 (2025)

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CONDICIONES GENERALES .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>SECCIÓN PRIMERA .....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.    OBJETO .....   | 4         |
| 2.    DEFINICIONES GENERALES.....  | 4         |
| <b>SECCIÓN SEGUNDA .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>CLÁUSULA 1<sup>a</sup> COBERTURAS .....</b>   | <b>6</b>  |
| 1.    COBERTURA “DAÑO ACCIDENTAL” .....  | 7         |
| A)    DESCRIPCIÓN DE COBERTURA.....  | 7         |
| B)    SUMA ASEGURADA Y LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD.....                               | 7         |
| C)    DEDUCIBLE.....   | 7         |
| D)    EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA.....                                     | 7         |
| E)    BASES DE INDEMNIZACIÓN .....   | 10        |
| 2.    COBERTURA “PROTECCIÓN POR ROBO” .....  | 11        |
| A)    DESCRIPCIÓN DE COBERTURA.....  | 11        |
| B)    SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.....                                      | 11        |
| C)    DEDUCIBLE.....   | 11        |
| D)    EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA.....                                     | 11        |
| E)    BASES DE INDEMNIZACIÓN .....   | 12        |
| 3.    COBERTURA “PROTECCIÓN POR FALLA ELECTRÓNICA” .....                                   | 13        |
| A)    DESCRIPCIÓN DE COBERTURA.....  | 13        |
| B)    SUMA ASEGURADA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.....                                      | 14        |
| C)    DEDUCIBLE.....   | 14        |
| D)    EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA.....                                     | 14        |
| E)    BASES DE INDEMNIZACIÓN .....   | 16        |
| <b>CLÁUSULA 2<sup>a</sup> PRIMA (Artículos 34, 40 y 41 LSCS) .....</b>                     | <b>18</b> |
| <b>CLÁUSULA 3<sup>a</sup> VIGENCIA .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>CLÁUSULA 4<sup>a</sup> CESACIÓN DE LOS EFECTOS DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO .....</b> | <b>18</b> |
| <b>CLÁUSULA 5<sup>a</sup> LUGAR DE PAGO .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>CLÁUSULA 6<sup>a</sup> VALOR MÁXIMO AL INDEMNIZAR Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD .....</b> | <b>19</b> |
| <b>CLÁUSULA 7<sup>a</sup> DEDUCIBLE .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>CLÁUSULA 8<sup>a</sup> MONEDA .....</b>   | <b>19</b> |

|   |    |
|---|----|
| CLÁUSULA 9 <sup>a</sup> ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (Artículo 25 LSCS).....                                     | 19 |
| CLÁUSULA 10 <sup>a</sup> MODIFICACIÓN A LAS ESPECIFICACIONES DE LA PÓLIZA .....                             | 19 |
| CLÁUSULA 11 <sup>a</sup> TERRITORIALIDAD .....  | 19 |
| CLÁUSULA 12 <sup>a</sup> PRODUCTOS ELEGIBLES .....  | 19 |
| CLÁUSULA 13 <sup>a</sup> AGRAVACIÓN DEL RIESGO (Artículo 52 LSCS).....                                      | 19 |
| CLÁUSULA 14 <sup>a</sup> OTROS SEGUROS .....  | 20 |
| CLÁUSULA 15 <sup>a</sup> OBLIGACIONES DEL ASEGUROADO, BENEFICIARIO Y/O CONTRATANTE EN CASODE SINIESTRO..... | 20 |
| CLÁUSULA 16 <sup>a</sup> ACTUACIONES DE LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO (Artículo69 LSCS) .....            | 21 |
| CLÁUSULA 17 <sup>a</sup> INDEMNIZACIÓN (Artículo 71 LSCS).....  | 21 |
| CLÁUSULA 18 <sup>a</sup> SUBROGACIÓN .....  | 21 |
| CLÁUSULA 19 <sup>a</sup> COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES .....  | 21 |
| CLÁUSULA 20 <sup>a</sup> TERMINACIÓN ANTICIPADA .....   | 21 |
| CLÁUSULA 21 <sup>a</sup> COMPETENCIA .....  | 22 |
| CLÁUSULA 22 <sup>a</sup> PRESCRIPCIÓN .....   | 22 |
| CLÁUSULA 23 <sup>a</sup> INTERÉS MORATORIO .....  | 22 |
| CLÁUSULA 24 <sup>a</sup> COMISIONES O COMPENSACIONES.....   | 22 |
| CLAUSULA 25 <sup>a</sup> OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE .....   | 22 |
| CLAUSULA 26 <sup>a</sup> ADMINISTRACIÓN DE LA PÓLIZA.....   | 23 |
| CLAÚSULA 27 <sup>a</sup> ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL (Art. 20 LSCS).....                        | 23 |

## CONDICIONES GENERALES

### SECCIÓN PRIMERA

#### 1. OBJETO

Virginia Surety Seguros de México, S.A. de C.V. (en adelante “**Virginia**”), emite la presente póliza de seguro, en adelante “la Póliza” para asegurar, con base en los hechos, declaraciones y características del riesgo asegurable, manifestadas por el proponente del riesgo en la solicitud de aseguramiento, los bienes cuyo aseguramiento se solicita de conformidad con los términos y condiciones que se describen a continuación.

Los bienes que sean asegurados al amparo de la presente Póliza deberán aparecer señalados en la carátula de la póliza de seguro y el aseguramiento de los mismos, así como la indemnización respectiva, estará sujeto a las presentes Condiciones Generales, así como a las particulares y/o en su caso a los endosos que resulten aplicables.

Los riesgos amparados bajo esta póliza se definen en los respectivos capítulos de Coberturas que se mencionan en las presentes Condiciones Generales.

#### 2. DEFINICIONES GENERALES

Para efectos del presente contrato de seguro, se aplicarán las siguientes definiciones:

- A) Agravación del Riesgo.** - Aquel hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que Virginia habría rechazado o contratado en condiciones diversas, si al momento de la celebración del contrato hubiese conocido dicha circunstancia, de conformidad con lo previsto en los artículos 52 y 53 de la LSCS.
- B) Asegurado.** - Es la persona física o moral, que suscribió la póliza de seguro con la Aseguradora y/o aquel que es titular del derecho indemnizatorio derivado de la presente póliza por ser titular del Bien Asegurado.
- C) Aseguradora o la Compañía** - Significa la institución de seguros Virginia Surety Seguros de México, S.A. de C.V., en adelante “**Virginia**”.
- D) Beneficiario.** - Es la persona física o moral, que con motivo de la celebración del presente contrato de seguro se hace acreedor a los derechos indemnizatorios derivados de la presente póliza con motivo de la actualización de los riesgos cubiertos.
- E) Bien Asegurado.** – Son los dispositivos celulares de marca SAMSUNG, que aparezcan con tal carácter en la carátula de la Póliza de Seguro.
- F) Coberturas.** - Son aquellos riesgos o eventos de realización incierta previstos en la presente póliza, de cuya verificación depende la exigibilidad de la indemnización o prestación establecida en el presente contrato.

- G) Condiciones Normales de Uso.** - Aquellas circunstancias, ambientes y condiciones de funcionamiento, almacenamiento, traslado o uso dado al(los) Bien(es) Asegurado(s) de que se trate, que sean acordes con las especificaciones y capacidades para la(s) cual(es) fue(ron) diseñado(s) de origen por el fabricante.
- H) CONDUSEF.** - Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- I) Componentes de apariencia o no estructurales.** - Son aquellos elementos o accesorios que forman parte de la estética del equipo y/o que no intervienen o se requieren para el correcto funcionamiento del mismo; tales como marcos, carcassas, manos libres, entre otros.
- J) Contratante.** - Es la persona física o moral que ha celebrado el contrato de seguro con la Compañía de Seguros y se encuentra obligado al pago de la prima del seguro contratado.
- K) Daño Accidental.** - Es aquella afectación, alteración, daño o descompostura sufrida por el Bien Asegurado derivado de un acto involuntario e inesperado, independientemente de su causa, salvo lo expresamente excluido en la Póliza
- L) Deducible.** - Es la participación económica que invariablemente queda a cargo del Asegurado o Beneficiario en caso de Siniestro y que se indica en la carátula de la póliza.
- M) Desaparición.** - Para efectos del presente contrato se entenderá aquel evento o situación que tenga como resultado el desconocimiento de la ubicación y/o paradero del Bien Asegurado privando al propietario, contratante o Asegurado del acceso al mismo de manera definitiva sin una explicación y conocimiento certero del motivo que dio lugar a esta.
- N) Equipo Periférico.** - Conjunto de dispositivos que potencian, mejoran o maximizan la capacidad de un equipo, no forman parte indispensable del equipo y son adicionales u opcionales (antena para la recepción de señal o para tener acceso a internet) siempre y cuando sean externas.
- O) Extravío.** - Es aquel evento que, como consecuencia del descuido, olvido, negligencia o falta de cuidado por parte del contratante, Asegurado, Beneficiario o cualquier tercero que tenga la libre disposición y/o uso del Bien Asegurado, pierda la disposición y uso del mismo de manera definitiva.
- P) Factura, Nota o Recibo de Compra.** - Documento que se expide para hacer constar una venta, en el que aparecen la fecha de operación, la cantidad, descripción del bien asegurado, precio e importe total de lo vendido.
- Q) Falla Electrónica.** - Se refiere al funcionamiento inadecuado del Bien Asegurado por motivo de falla en los componentes o mano de obra del Bien Asegurado.
- R) Garantía de Fábrica.** - Es el periodo y beneficios que otorga Samsung como fabricante del Bien Asegurado, para cubrir cualquier funcionamiento inadecuado del mismo de acuerdo con las especificaciones de uso descritas en la misma.
- S) LSCS.** - Ley Sobre el Contrato de Seguro.

- T) Olvido.** - Ver Extravío.
- U) Pérdida.** - Ver extravío.
- V) Producto Elegible.** - Es el producto o bien que por sus especificaciones puede ser asegurable por esta póliza de seguro.
- W) Producto No Elegible.** - Es el producto o bien que por sus características no puede ser asegurable en esta póliza de seguro.
- X) Robo.** - Es el apoderamiento del Bien Asegurado que realiza un tercero, sin derecho y sin el consentimiento de la persona que pueda disponer del mismo con arreglo a la ley, sea éste perpetrado con o sin violencia.
- Y) Siniestro.** - Es la realización de la eventualidad prevista en el contrato cuyas consecuencias económicas pueden estar cubiertas en la póliza de acuerdo con las presentes condiciones generales y sujeto a los límites de las Coberturas contratadas.
- Z) Valor Factura.** - Es el precio final que haya sido pagado por el Bien Asegurado y que aparece en la Factura, Nota o Recibo de compra que corresponda; se entenderá también como el importe que aparezca en la Factura, Nota o Recibo de Compra de que se trate.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **CLÁUSULA 1<sup>a</sup> COBERTURAS**

Todas las Coberturas amparadas por la presente póliza solo podrán ser adquiridas por el Contratante de la póliza en la fecha de compra del Bien Asegurado de que se trate; excepción hecha de lo anterior y previa solicitud expresa del contratante, se podrán contratar las Coberturas hasta dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de compra del mismo siempre que el mismo cumpla con los requisitos de asegurabilidad.

“Virginia” y el contratante han convenido las Coberturas, límites de responsabilidad y Deducibles que se encuentran indicados en la Carátula de la Póliza de Seguro.

**En consecuencia, de lo anterior, las Coberturas que no aparezcan como amparadas en la Carátula de la Póliza de seguro, o bien aquellas que sean expresamente excluidas en la misma, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aún y cuando se encuentren consignadas y reguladas en estas Condiciones Generales.**

## **1. COBERTURA “DAÑO ACCIDENTAL”**

### **A) DESCRIPCIÓN DE COBERTURA**

**Las Coberturas que no se señalen como amparadas en la Carátula de la Póliza, o bien, aquellas que se encuentren expresamente excluidas en la misma, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aun cuando se consignen en estas Condiciones Generales.**

En caso de haber contratado la presente Cobertura y que la misma aparezca en la carátula de la póliza, “Virginia” sin exceder el límite de responsabilidad establecido para la presente Cobertura, llevará a cabo la reparación del Bien Asegurado por el “Daño Accidental” sufrido, **por el número de eventos indicados en la carátula de la póliza, durante la vigencia contratada.**

En caso de que no sea posible reparar el Bien Asegurado, “Virginia” indemnizará al Asegurado, a su entera satisfacción, mediante la entrega de un dispositivo nuevo, con mismas características del que aparezca como Bien Asegurado cubierto en la carátula de la póliza.

### **B) SUMA ASEGUARADA Y LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD**

El importe correspondiente a la Suma Asegurada corresponde al “Valor Factura” del Bien Asegurado menos el Deducible aplicable a la presente Cobertura; dicho monto es el Límite Máximo de Responsabilidad a cargo de “Virginia” con motivo de la presente Cobertura; el cual deberá indicarse así en la carátula de la póliza, bajo el concepto Límite Máximo de Responsabilidad o Suma Asegurada para la presente Cobertura.

### **C) DEDUCIBLE**

El Deducible aplicable para la presente Cobertura a cargo del Asegurado, corresponde al monto fijo estipulado en la carátula de la póliza de acuerdo a la naturaleza del daño del Bien Asegurado.

### **D) EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA**

**Esta Cobertura en ningún caso cubre:**

- 1. Los daños al Bien Asegurado derivados de su Extravío.**
- 2 Descomposturas que no deriven de un evento cubierto.**
- 3. Los daños o pérdidas sufridas a los Bienes Asegurados durante el traslado a cargo del centro de servicio.**
- 4. Cualquier daño a equipos periféricos, accesorios o consumibles.**
- 5. Cualquier daño o pérdida de objetos considerados como accesorios y otros componentes que se incluyen en el empaque original del producto cubierto tales como baterías, cargadores, estuches, fundas y similares.**

- 6. El daño patrimonial que sufra cualquier persona distinta al Asegurado.**
- 7. Este seguro no cubre cualquier daño al Bien Asegurado que sea causado de forma directa por el Asegurado.**
- 8. Daños causados a consecuencia de algún desastre natural.**
- 9. Daños o pérdidas al Bien Asegurado por las que el fabricante, proveedor, vendedor o empresa de reparaciones o de mantenimiento deban responder legal o contractualmente.**
- 10. Daños o pérdidas al Bien Asegurado que sean consecuencia de fallas o defectos que ya existían al momento de contratarse el seguro.**
- 11. Daños o pérdidas causados por el uso u operación ordinaria del Bien Asegurado incluyendo desgaste, deformación, corrosión, herrumbre y deterioro ocasionado por la falta de uso o la exposición a condiciones atmosféricas en términos no recomendados para el Bien Asegurado.**
- 12. Pérdidas de beneficios, lucro cesante y otros daños o perjuicios indirectos de cualquier tipo en perjuicio del Asegurado.**
- 13. Daños o pérdidas al Bien Asegurado causados por sismo, terremotos, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva, huracanes, inundaciones o tsunamis.**
- 14. La pérdida o el daño al Bien Asegurado causado por, o a consecuencia de:**
  - a) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, sea que haya habido o no declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad interior del Estado; confiscación, requisición, destrucción o desperfectos provocados por orden de un gobierno o por cualquier otra autoridad legalmente reconocidas con motivo de sus funciones;**
  - b) Huelga legal o ilegal o cierre patronal (lock-out); atentados, motines, desórdenes populares o de otros hechos que las leyes califican como delitos contra el orden público; o**
  - c) Hechos que la ley califica como conductas o delitos de terrorismo.**
- 15. Hechos ocurridos abordo de aeronaves, naves, embarcaciones o artefactos navales, siempre y cuando el siniestro se haya producido por virtud del transporte de Bien Asegurado, habiendo sido este objeto de envío por algún medio de transporte como carga no acompañada, como podría ser su envío por Courier, mensajería, correo postal o certificado, durante una mudanza o similares.**

**Esta exclusión no aplica en los siniestros que se puedan producir cuando el Bien Asegurado es transportado por su usuario y sufra el siniestro abordo o con ocasión de un viaje en alguno de los medios anteriores en territorio nacional.**

- 16. Cualquier daño o pérdida del Bien Asegurado originado por la introducción por cualquier medio de aplicativos, aplicaciones, descargas y/o programas informáticos en el software del Bien Asegurado.**
- 17. Cualquier daño o pérdida del Bien Asegurado ocurrida en el extranjero.**
- 18. Daños al Bien Asegurado que resulten de la falta de cumplimiento del Asegurado con las instrucciones y/o recomendaciones de mantenimiento del fabricante.**
- 19. Daños o pérdidas del Bien Asegurado derivados de cualquier violación a la garantía original del fabricante o de terceros; o pérdida del Bien Asegurado como consecuencia de una orden de retiro del fabricante.**
- 20. Daños o pérdidas del Bien Asegurado por error u omisión en el diseño o la configuración del sistema, construcción defectuosa o defecto original del mismo.**
- 21. Comercio ilegal o la confiscación del Bien Asegurado por alguna autoridad gubernamental legalmente reconocida con motivo de sus funciones.**
- 22. Virus o agentes externos que dañen el Bien Asegurado y/o su información.**
- 23. Daños cosméticos que no afecten el funcionamiento del Bien Asegurado.**
- 24. Daño o pérdida de la información que haya estado contenida en el Bien Asegurado o que haya sido enviada o intercambiada por medio del Bien Asegurado.**
- 25. Daños o pérdidas ocurridos a Bienes Asegurados no cubiertos al amparo de esta Póliza, tales como equipos o terminales que haya prestado el Contratante mientras se repara o reemplaza el Bien Asegurado.**
- 26. Los costos que son recuperables bajo cualquier otra garantía de producto o garantía extendida.**
- 27. Cuando sea un Bien Asegurado distinto al que aparece en la Carátula de la Póliza.**

## E) BASES DE INDEMNIZACIÓN

En caso de ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización conforme a la presente Cobertura, el Asegurado, Beneficiario y/o Contratante tendrá derecho a que “**Virginia**” efectúe el pago de la indemnización con cargo a la presente Cobertura conforme a lo siguiente:

1. Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del Siniestro que pudiera ser reclamado con cargo a la presente Cobertura, deberá hacerlo del conocimiento de “**Virginia**”, para lo cual gozará de un plazo de 5 días, salvo caso fortuito o fuerza mayor, quedando obligado a informar tan pronto desaparezca el impedimento de que se trate. En caso de que el Asegurado no cumpla con la obligación del aviso, “**Virginia**” podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiere correspondido si el aviso hubiese sido dado oportunamente.
2. Una vez ocurrido el Siniestro, el Asegurado queda obligado a ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el incremento del daño ocasionado al Bien Asegurado.
3. Entregar a la Compañía, todos los documentos, datos e informes que se encuentren o puedan encontrarse en su poder y que sean requeridos para conocer las circunstancias de la realización del Siniestro, para lo cual deberá entregar lo siguiente:
  - 3.1. Factura, Nota o Recibo de Compra del Bien Asegurado mediante el cual se compruebe la propiedad del mismo.
  - 3.2. Copia de la Identificación Oficial vigente y con fotografía del reclamante.
  - 3.3. Copia de la Póliza del Seguro en que se ampare el Bien Asegurado, en caso de tenerlo.
  - 3.4. Entrega del Bien Asegurado para el análisis, diagnóstico y evaluación del daño y procedencia de la reparación al Centro de Servicio que le indique “**Virginia**”.
  - 3.5. Carta de reclamación.
  - 3.6. Formato de Identificación del Cliente, que será proporcionado por “**Virginia**”.
4. Una vez que haya sido entregado lo anterior, “**Virginia**” en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de recepción del Bien Asegurado y de la documentación antes indicada, informará al reclamante de la fecha y hora fecha y hora en la cual le será entregado el Bien Asegurado debidamente **reparado**, o bien, en caso de imposibilidad en la reparación, le informará que le será entregado un dispositivo **nuevo**, de las mismas características al del Bien Asegurado que aparece en la Carátula de Póliza, **siempre a entera satisfacción del Asegurado y/o Beneficiario**.

La indemnización que resulte procedente será exigible dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la Compañía haya recibido el Bien Asegurado de que se trate, así como los informes y documentos necesarios para llevar a cabo la misma, así como de aquellos que le permitan conocer la ocurrencia del evento, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

## 2. COBERTURA “PROTECCIÓN POR ROBO”

### A) DESCRIPCIÓN DE COBERTURA

**Las Coberturas que no se señalen como amparadas en la Carátula de la Póliza, o bien, aquellas que se encuentren expresamente excluidas en la misma, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aun cuando se consignen en estas Condiciones Generales.**

En caso de haber contratado la presente Cobertura y que la misma aparezca en la carátula de la póliza, “**Virginia**” sin exceder el Límite Máximo de Responsabilidad establecido para la presente Cobertura, responderá de la afectación patrimonial que sufra el Asegurado y/o Beneficiario de la póliza **por el número de eventos indicados en la carátula de la póliza**, durante la vigencia contratada, si a consecuencia de un Robo perpetrado en contra del Asegurado o de la persona que tenga en su poder el Bien Asegurado con el consentimiento del propietario, es desposeído del mismo.

La indemnización derivada de la presente Cobertura se efectuará por parte de “**Virginia**” **mediante la entrega al Asegurado y/o Beneficiario, a su entera satisfacción**, de un dispositivo nuevo, con mismas características del que aparezca como Bien Asegurado cubierto en la carátula de la póliza.

### B) SUMA ASEGUROADA Y LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El importe correspondiente a la Suma Asegurada es el límite máximo de responsabilidad a cargo de “**Virginia**” y se indica en la carátula de la póliza, bajo el concepto Límite Máximo de Responsabilidad o Suma Asegurada, el cual corresponde al monto que aparezca como precio del Bien Asegurado en la Factura, Nota o Recibo de Compra del Bien Asegurado de que se trate, menos el importe que por concepto de Deducible le corresponde pagar al Asegurado con motivo de la ocurrencia del Siniestro de que se trate.

### C) DEDUCIBLE

El monto del Deducible a cargo del Asegurado, corresponderá al monto fijo establecido en la carátula de la póliza.

### D) EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA

**Esta Cobertura en ningún caso cubre:**

1. **El Robo del producto Asegurado en el interior de un vehículo, a menos que haya signos inequívocos del empleo de la violación de las ventanas o cerraduras del vehículo.**
2. **La pérdida o desaparición del Bien Asegurado.**
3. **Cualquier Robo que, salvo caso fortuito o fuerza mayor, no se informe a las autoridades competentes dentro de las 48 horas siguientes al acontecimiento del hecho.**
4. **Productos adquiridos a través de transacciones fraudulentas.**
5. **Cualquier Robo y/o hurto parcial de accesorios o componentes del aparato o Bien Asegurado.**

- 6. El Robo del producto o Bien Asegurado derivado del descuido, Olvido o por causas análogas imputables al Asegurado o al portador del Bien Asegurado.**
- 7. La Pérdida del Bien Asegurado, incluso si el producto se pierde por caso fortuito o fuerza mayor.**
- 8. La confiscación o detención de los Bienes Asegurados por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.**
- 9. Los daños y/o perjuicios relacionados u ocasionados por el Robo que motive la reclamación.**
- 10. Aquel Robo acaecido durante manifestaciones, mitines, plantones y actos colectivos semejantes que durante su ocurrencia tenga como consecuencia el robo del aparato y/o Bien Asegurado.**
- 11. Aquellos Robos que ocurran por dolo o mala fe del Asegurado y/o Beneficiario del seguro.**
- 12. Cuando sea un Bien Asegurado distinto al que aparece en la carátula de la Póliza.**

#### **E) BASES DE INDEMNIZACIÓN**

En caso de ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización conforme a la presente Cobertura, el Asegurado, Beneficiario y/o Contratante tendrá derecho a que “**Virginia**” efectúe el pago de la indemnización con cargo a la presente Cobertura conforme a lo siguiente:

1. Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del Siniestro que pudiera ser reclamado con cargo a la presente Cobertura, deberá hacerlo del conocimiento de “**Virginia**”, para lo cual gozará de un plazo de 5 días, salvo caso fortuito o fuerza mayor, quedando obligado a informar tan pronto desaparezca el impedimento de que se trate. En caso de que el Asegurado no cumpla con la obligación del aviso, “**Virginia**” podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiere correspondido si el aviso hubiese sido dado oportunamente.
2. Presentar la querella o denuncia ante las autoridades competentes dentro de las 48 horas siguientes al acontecimiento del hecho, cuando se trate de robo u otro acto ilícito que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta Cobertura y presentar a “**Virginia**” una copia de la misma, así como toda la documentación para acreditar la titularidad, fecha de compra y aseguramiento del producto y/o Bien Asegurado.
3. Entregar a la Compañía todos los documentos, datos e informes que se encuentren o puedan encontrarse en su poder y que sean requeridos para conocer las circunstancias de la realización del Siniestro para lo cual deberá entregar lo siguiente:
  - 3.1. Factura, Nota o Recibo de Compra del Bien Asegurado mediante el cual se compruebe la propiedad del mismo.
  - 3.2. Copia de la Identificación Oficial vigente y con fotografía del reclamante y original para cotejo.
  - 3.3. Copia de la Póliza del Seguro en que se ampare el Bien Asegurado, en caso de tenerlo.

- 3.4. Copia de la querella o denuncia presentada ante las autoridades competentes.
- 3.5. Carta de reclamación.
- 4.** Una vez entregada la documentación e información necesaria para conocer las circunstancias y la realización del siniestro, "Virginia" procederá a indemnizar al Asegurado y/o Beneficiario de la póliza, **mediante la entrega al Asegurado y/o Beneficiario, a su entera satisfacción, de un equipo nuevo, de características similares al Bien Asegurado.**

La indemnización que resulte procedente conforme a la presente Cobertura, será exigible dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la Compañía haya recibido la documentación anteriormente mencionada, así como los informes y documentos necesarios para llevar a cabo la misma, así como de aquellos que le permitan conocer la ocurrencia del evento, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

### **3. COBERTURA "PROTECCIÓN POR FALLA ELECTRÓNICA"**

#### **A) DESCRIPCIÓN DE COBERTURA**

**Las Coberturas que no se señalen como amparadas en la Carátula de la Póliza, o bien, aquellas que se encuentren expresamente excluidas en la misma, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aun cuando se consignen en estas Condiciones Generales.**

En caso de haber contratado la presente Cobertura y que la misma aparezca en la Carátula de la Póliza, **la Aseguradora** sin exceder el Límite Máximo de Responsabilidad establecido para la presente Cobertura, **I llevará a cabo la reparación y/o reacondicionamiento del Bien Asegurado de que se trate, por el número de eventos indicado en la Carátula de la Póliza, en caso de que el mismo sufra una Falla Electrónica que afecte su funcionamiento, y únicamente en caso de que no fuera posible reparar o reacondicionar el Bien Asegurado, se le entregará un dispositivo nuevo, de las mismas características del Bien Asegurado,** siempre y cuando: i) el daño haya ocurrido de manera involuntaria y en condiciones normales de uso del Bien Asegurado; y ii) el Bien Asegurado no se encuentre dentro del periodo o beneficios cubiertos por la Garantía de Fábrica del Bien Asegurado.

Para efectos de lo anterior, se entenderá por condiciones normales de uso, aquellas circunstancias, ambientales y condiciones de funcionamiento, almacenamiento, traslado o uso dado al(los) producto(s) o Bien(es) Asegurado(s) de que se trate que sean acordes con las especificaciones y capacidades para la(s) cual(es) fue(ron) diseñado(s) de origen por el fabricante especificados en la Garantía de Fábrica.

Esta Cobertura será aplicable únicamente al Bien Asegurado descrito en la Carátula de la Póliza y en caso de que ocurra un Siniestro amparado, sujeto a los límites de responsabilidad establecidos para la presente Cobertura y a la aplicación del Deducible establecido, **la Aseguradora procederá a efectuar la reparación y/o reacondicionamiento del Bien Asegurado** de que se trate, **a entera satisfacción del Asegurado,** de acuerdo con lo siguiente:

1. Una vez presentada la reclamación, así como toda la documentación necesaria para hacer del conocimiento de **la Aseguradora** las circunstancias de la realización del Siniestro, **la Aseguradora** informará al Asegurado la ubicación de los centros de servicio donde éste podrá hacer entrega del Bien Asegurado de que se trate para que se inicie el proceso de reparación.

2. Habiendo sido entregado el Bien Asegurado de que se trate en el centro de atención y/o servicio indicado al Asegurado, **la Aseguradora** en un plazo no mayor a 30 días naturales llevará a cabo la reparación respectiva.

Una vez que se tenga reparado el Bien Asegurado de que se trate, **la Aseguradora** notificará al Asegurado de la fecha, hora y lugar en la que podrá recoger el mismo ya reparado.

3. En caso de que el Bien Asegurado de que se trate haya sufrido un Siniestro cubierto por la presente Cobertura y el mismo no pueda ser reparado, o cuando la reparación tarde más de 30 días naturales contados desde la fecha de su recepción por parte del centro de servicio; en términos de estas Condiciones Generales, **la Aseguradora** estará obligada a llevar a cabo la indemnización respectiva conforme a lo previsto en el apartado "Bases de Indemnización" de la presente Cobertura.

#### **B) SUMA ASEGUARADA Y LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

El importe correspondiente a la Suma Asegurada es el Límite Máximo de Responsabilidad a cargo de **la Aseguradora** con motivo de la presente Cobertura, y corresponderá al Valor Factura del Bien Asegurado el cual se indica en la Carátula de la Póliza bajo el concepto Límite Máximo de Responsabilidad o Suma Asegurada, previa la aplicación del Deducible que le corresponda al Asegurado para la presente Cobertura y se indemnizará de conformidad con los lineamientos establecidos en estas Condiciones Generales, así como de acuerdo con lo establecido en el artículo 91 de la LSCS.

#### **C) DEDUCIBLE**

El monto del Deducible a cargo del Asegurado **en caso de reacondicionamiento del Bien Asegurado**, corresponderá en su caso, al monto fijo que aparezca en la Carátula de la Póliza.

#### **D) EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA**

**Esta Cobertura en ningún caso cubre:**

- 1. Los daños al Bien Asegurado derivados por dolo o negligencia del Asegurado.**
- 2. Descomposturas que no deriven de un accidente cubierto.**
- 3. Los daños o pérdidas sufridas a los Bienes Asegurados durante el traslado a cargo de centro de servicio.**
- 4. Cualquier daño a Equipos Periféricos, accesorios o consumibles.**
- 5. Cualquier daño o pérdida de objetos considerados como accesorios y otros componentes que se incluyen en el empaque original del producto cubierto tales como baterías, cargadores, estuches, fundas y similares.**
- 6. El daño patrimonial que sufra cualquier persona distinta al Asegurado.**

- 7. Cualquier daño al Bien Asegurado que sea causado de forma directa por el Asegurado.**
- 8. Daños causados al Bien Asegurado a consecuencia de algún desastre natural.**
- 9. Daños estructurales, mecánicos, eléctricos o de funcionamiento que a consecuencia de defectos de fabricación del Bien Asegurado por las que el fabricante deba responder legal o contractualmente, estén o no en el periodo de la Garantía de Fábrica.**
- 10. Daños o pérdidas al Bien Asegurado que sean consecuencia de fallas o defectos que ya existían al momento de contratarse el seguro.**
- 11. Daños o pérdidas causados por el uso u operación ordinaria del Bien Asegurado incluyendo desgaste, deformación, corrosión, herrumbre y deterioro ocasionado por la falta de uso o la exposición a condiciones atmosféricas en términos no recomendados para el Bien Asegurado.**
- 12. Pérdidas de beneficios, lucro cesante y otros daños o perjuicios indirectos de cualquier tipo en perjuicio del Asegurado.**
- 13. Daños o pérdidas al Bien Asegurado causados por sismo, terremotos, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva, huracanes, inundaciones o tsunamis.**
- 14. La pérdida o el daño al Bien Asegurado causado por, o a consecuencia de:**
  - a) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, sea que haya habido o no declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad interior del Estado; confiscación, requisición, destrucción o desperfectos provocados por orden de un gobierno o por cualquier otra autoridad legalmente reconocidas con motivo de sus funciones;**
  - b) Huelga legal o ilegal o cierre patronal (lock-out); atentados, motines, desórdenes populares o de otros hechos que las leyes califican como delitos contra el orden público; o**
  - c) Hechos que la ley califica como conductas o delitos de terrorismo.**
- 15. Hechos ocurridos abordo de aeronaves, naves, embarcaciones o artefactos navales, siempre y cuando el siniestro se haya producido por virtud del transporte de Bien Asegurado, habiendo sido este objeto de envío por algún medio de transporte como carga no acompañada, como podría ser su envío por Courier, mensajería, correo postal o certificado, durante una mudanza o similares.**

16. Cualquier daño o pérdida del Bien Asegurado originado por la introducción por cualquier medio de aplicativos, aplicaciones, descargas y/o programas informáticos en el software del Bien Asegurado.
17. Cualquier daño o pérdida del Bien Asegurado ocurrida en el extranjero.
18. Daños al Bien Asegurado que resulten de la falta de cumplimiento del Asegurado con las instrucciones y/o recomendaciones de mantenimiento del fabricante.
19. Daños o pérdidas del Bien Asegurado derivados de cualquier violación a la garantía original del fabricante o de terceros; o pérdida del Bien Asegurado como consecuencia de una orden de retiro del fabricante.
20. Daños o pérdidas del Bien Asegurado por error u omisión en el diseño o la configuración del sistema, construcción defectuosa o defecto original del mismo.
21. Comercio ilegal o la confiscación del Bien Asegurado por alguna autoridad gubernamental legalmente reconocida con motivo de sus funciones.
22. Virus o aplicaciones externas que dañen el Bien Asegurado y/o su información.
23. Daños cosméticos que no afectan el funcionamiento del Bien Asegurado.
24. Daño o pérdida de la información que haya estado contenida en el Bien Asegurado o que haya sido enviada o intercambiada por medio del Bien Asegurado.
25. Daños o pérdidas ocurridos a Bienes Asegurados no cubiertos al amparo de esta Póliza, tales como equipos o terminales que haya prestado el Contratante mientras se repara o reemplaza el Bien Asegurado.
26. Los costos que son recuperables bajo cualquier otra garantía de producto o garantía extendida.
27. Cuando sea un Bien Asegurado distinto al que aparece en la carátula de la Póliza.
28. Cuando el Bien Asegurado se encuentre en periodo de Garantía de Fábrica.

#### E) BASES DE INDEMNIZACIÓN

En caso de ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización conforme a la presente Cobertura, el Asegurado, Beneficiario y/o Contratante tendrá derecho a que la Aseguradora le **entregue el Bien Asegurado reparado, o en su caso, un dispositivo nuevo, de características similares, y en condiciones óptimas de funcionamiento, a entera satisfacción del Asegurado**, con cargo a la presente Cobertura conforme a lo siguiente:

1. Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del Siniestro que pudiera ser reclamado con cargo a la presente Cobertura, deberá hacerlo del conocimiento de **la Aseguradora**, para lo cual gozará de un plazo de 5 días, salvo caso fortuito o fuerza mayor quedando obligado a informar tan pronto desaparezca el impedimento de que se trate. En caso de que el Asegurado no cumpla con la obligación del aviso, **la Aseguradora** podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiere correspondido si el aviso hubiese sido dado oportunamente.
2. Una vez ocurrido el Siniestro, el Asegurado queda obligado a ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el incremento del daño ocasionado al Bien Asegurado.
3. Entregar a **la Aseguradora, el Bien Asegurado**, así como todos los documentos, datos e informes que se encuentren o puedan encontrarse en su poder y que sean requeridos para conocer las circunstancias de la realización del Siniestro, para lo cual deberá entregar lo siguiente:
  - 3.1 Factura, Nota o Recibo de Compra del Bien Asegurado mediante el cual se compruebe la propiedad del mismo.
  - 3.2 Copia de la Identificación Oficial vigente y con fotografía del reclamante.
  - 3.3 Copia de la Carátula de Póliza del Seguro en que se ampare el Bien Asegurado, si existiera o si lo tuviera.
  - 3.4 Entrega del Bien Asegurado para el análisis, diagnóstico y evaluación del daño y procedencia de la reparación al centro de servicio que le indique la Aseguradora.
  - 3.5 Carta de reclamación.
  - 3.6 Una vez que haya sido entregado lo anterior, **la Aseguradora** en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de recepción del Bien Asegurado y de la documentación antes indicada, informará al reclamante de la fecha y hora en la cual le será entregado el Bien Asegurado debidamente reparado.
4. Si como consecuencia de una Falla Electrónica **resultase procedente la indemnización por la imposibilidad en la reparación y/o reacondicionamiento del Bien Asegurado**, determinado así por **la Aseguradora** o por el retraso en la misma, el daño será resarcido mediante **la entrega al Asegurado de un dispositivo nuevo, de características similares al Bien Asegurado entregado a reparación, siempre a entera satisfacción del Asegurado**.

La indemnización que resulte procedente será exigible dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la Aseguradora haya recibido el Bien Asegurado de que se trate, así como los informes y documentos necesarios para llevar a cabo la misma, así como de aquellos que le permitan conocer la ocurrencia del evento, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

## **CLÁUSULA 2<sup>a</sup> PRIMA (Artículos 34, 40 y 41 LSCS)**

La prima a cargo del Asegurado vence en el momento de la celebración del contrato.

El importe a pagar (prima) corresponderá al importe total de la Cobertura contratada y la misma deberá aparecer indicada en la carátula de la póliza; el plazo máximo para el pago de la misma vencerá a los 30 (treinta) días naturales siguientes al inicio del periodo del seguro, ya que sólo se admite el pago de la prima en una sola exhibición.

En caso de Siniestro “**Virginia**” tendrá el derecho de deducir de la indemnización debida al Asegurado o Contratante el total de la prima pendiente de pago del riesgo afectado hasta completar la prima correspondiente al periodo de seguro de que se trate.

## **CLÁUSULA 3<sup>a</sup> VIGENCIA**

Para poder gozar de las Coberturas contratadas, el producto o Bien Asegurado de que se trate, deberá ser Asegurado en la misma fecha en la que se efectúe la compra del mismo, teniendo la Cobertura por **Daño Accidental y por Robo una vigencia de 24 (veinticuatro) meses**, contados a partir de la fecha de compra del Bien Asegurado y/o de la contratación del seguro, fecha que debe ser la misma y que se documentará en la carátula de la póliza. Por otra parte, la **Cobertura por Falla Electrónica tendrá una vigencia de 24 (veinticuatro) meses**, contados a partir de que el Bien Asegurado deje de estar cubierto por la Garantía de Fábrica.

Excepción hecha de lo anterior y previa solicitud expresa del contratante, se podrán contratar las Coberturas hasta dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de compra del mismo, siempre que el mismo cumpla con los requisitos de asegurabilidad.

El Contrato de Seguro inicia a las doce horas del primer día del periodo contratado y termina a las doce horas del último día del periodo que aparezca en la carátula de la póliza de seguro.

## **CLÁUSULA 4<sup>a</sup> CESACIÓN DE LOS EFECTOS DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO**

Si no hubiese sido pagada la prima dentro del plazo previsto en las Cláusulas 2<sup>a</sup> y 3<sup>a</sup> anteriores, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día del plazo previsto para efectuar el mismo.

El Asegurado y/o contratante estará obligado a pagar en tiempo el importe que por concepto de prima le corresponda. El estado de cuenta de tarjeta y/o la cuenta designada para tal fin por el contratante en el que aparezca como efectivamente aplicado el total del cargo correspondiente a la prima, hará prueba plena de la fecha y condiciones de pago de la misma hasta en tanto “**Virginia**” no emita el recibo correspondiente.

## **CLÁUSULA 5<sup>a</sup> LUGAR DE PAGO**

La Prima deberá ser pagada mediante depósito y/o transferencia electrónica en favor de “**Virginia**” quien quedará obligada a entregar el recibo correspondiente al pago respectivo, o bien el pago podrá efectuarse en los establecimientos, cuentas y bancos autorizados que previamente le hayan sido notificados por escrito al contratante. La fecha en la cual quedará acreditado el pago será aquella que aparezca en el recibo, comprobante, ficha de depósito o estado de cuenta que refleje el movimiento correspondiente.

En caso de convenir el pago en efectivo, éste se sujetará a las condiciones y montos indicados en la Resolución por la que se expedan las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y/o demás disposiciones aplicables, en cuyo caso la ficha de depósito donde conste el ingreso de la prima a “**Virginia**” será prueba suficiente del pago de la misma.

## **CLÁUSULA 6<sup>a</sup> VALOR MÁXIMO AL INDEMNIZAR Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

La Compañía sin exceder el monto establecido en la carátula de la póliza como Límite máximo de responsabilidad o Suma Asegurada, responderá hasta por el valor real del Bien Asegurado que aparezca reflejado en la Factura, Nota o Recibo de compra del producto o bien Asegurado de que se trate, previa aplicación del Deducible, conforme a lo previsto en la Cláusula 7<sup>a</sup> Deducible de estas Condiciones Generales.

## **CLÁUSULA 7<sup>a</sup> DEDUCIBLE**

El Deducible aplicable a cada Cobertura se indica en la carátula de la póliza para cada Cobertura, siendo obligación a cargo del Asegurado efectuar el pago de dicho importe en caso de que sea determinado procedente el Siniestro respectivo conforme a lo establecido en la Cobertura de que se trate. El Deducible deberá ser pagado mediante depósito y/o transferencia electrónica en favor de “**Virginia**”, o bien el pago podrá efectuarse en los establecimientos, cuentas y bancos autorizados que previamente le hayan sido notificados por escrito al Asegurado.

## **CLÁUSULA 8<sup>a</sup> MONEDA**

Todos los pagos relativos a este contrato, ya sean por parte del Contratante y/o Asegurado, o por parte de “**Virginia**” se efectuarán en caso de optar por la opción de indemnización a través de transferencia, a través del importe correspondiente en Moneda Nacional o en caso de haberse pactado en moneda extranjera el pago correspondiente se efectuará mediante el pago del importe en Moneda Nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se efectúe el pago haga conforme a lo previsto en el artículo 8° de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente.

## **CLÁUSULA 9<sup>a</sup> ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (Artículo 25 LSCS)**

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días siguientes al día en que reciba la Póliza. Transcurrido el plazo mencionado anteriormente se considerarán **aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones**.

Las modificaciones o cambios que se realicen al presente contrato y que se consten por escrito surtirán efectos legales en términos de lo establecido en el artículo 25 de la LSCS.

## **CLÁUSULA 10<sup>a</sup> MODIFICACIÓN A LAS ESPECIFICACIONES DE LA PÓLIZA**

En términos de lo previsto por el artículo 19 de la LSCS para fines de prueba, las adiciones cambios o reformas que se pacten sobre el contrato de seguro deben constar por escrito, y en todos los casos, las mismas deberán registrarse de manera previa ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en términos del artículo 202 de la LISF.

## **CLÁUSULA 11<sup>a</sup> TERRITORIALIDAD**

La Cobertura de la presente póliza únicamente cubre aquellos eventos que ocurran dentro de la República Mexicana.

## **CLÁUSULA 12<sup>a</sup> PRODUCTOS ELEGIBLES**

Conforme a las definiciones aplicables al presente contrato de seguro, sólo estarán sujetos a aseguramiento aquellos productos que se encuentren descritos como amparados en la carátula de la póliza.

## **CLÁUSULA 13<sup>a</sup> AGRAVACIÓN DEL RIESGO (Artículo 52 LSCS)**

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

### (Artículo 55 LSCS)

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

## CLÁUSULA 14<sup>a</sup> OTROS SEGUROS

Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo por el mismo bien asegurable, el contratante y/o Asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los Aseguradores, la existencia de los otros seguros. El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los Aseguradores, así como las sumas aseguradas.

En caso de reclamación, si los Bienes cubiertos estuviesen amparados en todo o en parte por otros contratos de seguro, las reclamaciones pagaderas en total por todas las pólizas de seguro que tenga el Asegurado no excederán el importe del daño patrimonial incurrido.

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

## CLÁUSULA 15<sup>a</sup> OBLIGACIONES DEL ASEGURADO, BENEFICIARIO Y/O CONTRATANTE EN CASO DE SINIESTRO

En caso de ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización conforme a la póliza contratada, el Asegurado, Beneficiario y/o Contratante se obliga a realizar las siguientes acciones:

- a. Tan pronto como el Asegurado tenga conocimiento de la realización del Siniestro y del derecho constituido a su favor, deberá hacerlo del conocimiento de **“Virginia”**, para lo cual gozará de un plazo de 5 días, salvo caso fortuito o fuerza mayor quedando obligado a informar tan pronto desaparezca el impedimento de que se trate. En caso de que el Asegurado no cumpla con la obligación del aviso, **“Virginia”** podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiere correspondido si el aviso hubiese sido dado oportunamente.
- b. Una vez ocurrido el Siniestro, ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el incremento del daño ocasionado.
- c. Presentar querella o denuncia ante las autoridades competentes, cuando se trate de Robo que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta póliza y presentar a **“Virginia”** una copia de la misma debidamente ratificada, así como toda la documentación para acreditar la titularidad, fecha y aseguramiento del producto y/o Bien Asegurado.
- d. Cooperar con **“Virginia”** para conseguir la recuperación del Bien Asegurado y/o del importe del daño sufrido.
- e. Entregar a la Compañía, todos los documentos, datos e informes que se encuentren o puedan encontrarse en su poder y que sean requeridos para conocer las circunstancias de la realización del Siniestro, así como el monto de la indemnización que en su caso corresponda.
- f. Para el caso de la Cobertura contra “Daño Accidental” y “Falla Electrónica”, el Asegurado o Beneficiario deberá ingresar el Producto Elegible y/o Bien Asegurado al centro de servicio indicado por el medio que le indique **“Virginia”**.

## **CLÁUSULA 16<sup>a</sup> ACTUACIONES DE LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO (Artículo 69 LSCS)**

La Compañía tendrá el derecho de exigir del Asegurado o Beneficiario toda clase de información sobre los hechos relacionados con el mismo y para la cual puedan determinarse las circunstancias de su realización, así como las consecuencias del mismo, por lo que el Asegurado deberá proporcionar a "Virginia" toda la información y documentación requerida expresamente en estas Condiciones Generales, para el conocimiento y comprobación de las circunstancias de la realización del Siniestro.

## **CLÁUSULA 17<sup>a</sup> INDEMNIZACIÓN (Artículo 71 LSCS)**

Las obligaciones de "Virginia" que resulten a consecuencia de una reclamación procedente conforme a este contrato, serán cubiertas por "Virginia", según las presentes condiciones, así como de acuerdo a los límites y Deducibles especificados en la carátula de la póliza, serán exigibles dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha en que la Compañía haya recibido los requisitos, informes y documentos que le permitan conocer la ocurrencia del evento, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

## **CLÁUSULA 18<sup>a</sup> SUBROGACIÓN**

En los términos de la LSCS, "Virginia" se subrogará hasta el límite de la indemnización pagada al Asegurado o Beneficiario, así como en todos los derechos y acciones, correspondan al Asegurado.

Si por hechos y omisiones del Asegurado o Beneficiario se impide la subrogación, "Virginia" quedará liberada de sus obligaciones. En caso de que la Compañía pague el Bien Asegurado, tendrá el derecho a disponer de cualquier salvamento o recuperación en la proporción que le corresponda.

## **CLÁUSULA 19<sup>a</sup> COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES**

Cualquier declaración o comunicación relacionada con el presente contrato, deberá hacerse a "Virginia" por escrito precisamente en el domicilio indicado en la carátula de la Póliza. En todos los casos en los que el domicilio de las oficinas de la "Virginia" llegare a ser diferente al indicado en la carátula de la póliza, ésta deberá comunicarlo al contratante y/o al Asegurado para todas las informaciones y avisos que deban enviarse a "Virginia" y para cualquier otro efecto legal.

Los requerimientos y comunicaciones que deban hacerse al contratante y/o al Asegurado o a sus respectivos causahabientes tendrán validez si se hacen en el último domicilio que la Compañía conozca de éstos.

## **CLÁUSULA 20<sup>a</sup> TERMINACIÓN ANTICIPADA**

No obstante, el término de vigencia del contrato, las partes convienen en que este podrá darse por terminado anticipadamente por cualquiera de las partes de conformidad con lo siguiente.

El contratante y/o Asegurado podrá dar por terminado el contrato mediante notificación por escrito a "Virginia", ante lo cual "Virginia" se obliga a devolver la prima no devengada, menos los gastos de adquisición, que se reembolsará a la cuenta bancaria indicada, a más tardar a los 5 (cinco) días, contados a partir de dicha notificación.

"Virginia" podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, mediante notificación dirigida por escrito al contratante y/o Asegurado y notificada en el último domicilio que de éste tenga registrado, debiendo realizar la devolución en la cuenta bancaria indicada de la prima no devengada, menos los gastos de adquisición a más tardar al momento de hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha dicha terminación.

La terminación surtirá efectos a los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se efectúe la notificación al contratante y/o Asegurado.

## **CLÁUSULA 21<sup>a</sup> COMPETENCIA**

En caso de controversia, la persona podrá presentar su reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones (UNE) de la Institución o ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que dio origen a la controversia de que se trate, o en su caso, a partir de la negativa de la Institución a satisfacer las pretensiones del reclamante, en términos del artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados tribunales.

## **CLÁUSULA 22<sup>a</sup> PRESCRIPCIÓN.**

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguros prescribirán en 2 años desde la fecha del acontecimiento que les dio origen de acuerdo a los términos del Artículo 81 de la LSCS, salvo los casos de excepción consignados en el Artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de peritos o por las causas y en los términos establecidos en la Ley de Protección de Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## **CLÁUSULA 23<sup>a</sup> INTERÉS MORATORIO.**

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le ha sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización en términos del artículo 71 de la LSCS, deberá cubrir su obligación al Asegurado o Beneficiario una indemnización por mora, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

## **CLÁUSULA 24<sup>a</sup> COMISIONES O COMPENSACIONES**

Durante la vigencia de la Póliza, el contratante podrá solicitar por escrito a la Compañía le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato. La Compañía proporcionará dicha información por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

## **CLÁUSULA 25<sup>a</sup> OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.**

El Contratante está obligado a hacer del conocimiento del Asegurado, por el medio que considere más conveniente, la existencia del seguro contratado a su favor, la Cobertura y la suma asegurada y/o límite de responsabilidad correspondiente a cada Cobertura.

El Asegurado, en cualquier momento, podrá solicitar a la Compañía la póliza correspondiente, la cual estará obligada a entregarlo por los medios indicados por el propio Asegurado al momento de la adquisición del Bien Asegurado.

## **CLÁUSULA 26<sup>a</sup> ADMINISTRACIÓN DE LA PÓLIZA**

En caso de que proceda, la COMPAÑÍA y el CONTRATANTE en este acto acuerdan que para efectos de facilitar y eficientar el proceso de administración y gestión de la Póliza, la administración de la misma será responsabilidad del CONTRATANTE, por lo que éste se obliga a recabar toda la información necesaria y suficiente para identificar al Asegurado, debiendo formarle un expediente, y a proporcionar a la COMPAÑÍA toda la información que le solicite, a efecto de que cumpla en tiempo y forma con lo establecido en las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la demás legislación y normatividad aplicable y cualquier requerimiento de alguna autoridad.

## **CLÁUSULA 27<sup>a</sup> ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL (Art. 20 LSCS)**

"Virginia" está obligada a entregar al Contratante del seguro, una póliza, sus condiciones generales y el resto de la documentación contractual, al momento de contratar el seguro, en cuyo caso el contratante firmará el acuse de recibo correspondiente, para dejar constancia de la entrega de los documentos antes mencionados.

Si el Asegurado o contratante y/o Asegurado no recibe, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de haber contratado el seguro, y/o haber adquirido el producto Asegurado los documentos a que hace mención la presente cláusula, deberá hacerlo del conocimiento de Virginia, comunicándose desde la Ciudad de México al 5553-22-19-53 y en el interior de la República Mexicana al (800)-101-10-30; en un horario de atención de Lunes a Sábado de 8:00 hrs. a 20:00 hrs. para que; a elección del Asegurado y/o contratante, Virginia le haga llegar la documentación en donde consten los derechos y obligaciones del seguro, a través de correo certificado o correo electrónico, para lo cual deberá mediar la solicitud o petición expresa dirigida al correo:

[atencionclientes@virginiasurety.com.mx](mailto:atencionclientes@virginiasurety.com.mx)

Para cancelar la presente póliza, el contratante y/o Asegurado deberá comunicarse desde la Ciudad de México al 5553-22-19-53 y en el interior de la República Mexicana al (800)-101-10-30; en un horario de atención de lunes a sábado de 8:00 hrs. a 20:00 hrs. Virginia emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la Póliza no será renovada, o que la misma quedó cancelada a partir del momento en que se emita dicho folio.

Para consultar los preceptos legales señalados en estas Condiciones Generales, favor de ingresar en:  
<http://www.virginiasurety.com.mx/Beneficiarios/Glosario>

**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 15 de octubre de 2025, con el número CNSF-S0125-0212-2025 / CONDUSEF-006897-03.**