

VIRGINIA SURETY SEGUROS DE MEXICO S.A. de C.V. (en adelante "Virginia"), hace de su conocimiento que Usted como Asegurado, Contratante y/o Beneficiario de un seguro de daños tiene los siguientes derechos:

**A) Antes y durante la contratación del seguro a:**

1. A conocer y consultar nuestro Aviso de Privacidad mismo que se encuentra a su disposición en la página de internet [www.virginiasurety.com.mx](http://www.virginiasurety.com.mx)
2. Solicitar a los Agentes, o a los empleados y apoderados de las personas físicas y/o morales que intervengan en la contratación de seguros la identificación que los faculte para ofrecer y formalizar los contratos de seguro.
3. A conocer, consultar y que le sean proporcionadas las Condiciones Generales del seguro contratado, mismas que se encuentran a su disposición en la página de internet [www.virginiasurety.com.mx](http://www.virginiasurety.com.mx)
4. Solicitar se le informe el importe de la Comisión o Compensación Directa que le corresponda a los Agentes o a las personas morales que no sean intermediarios financieros y no se encuentren sujetos a la inspección y vigilancia de las autoridades financieras.
5. Recibir toda información que le permita conocer las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como de las formas de terminación del contrato.
6. Que se le indique de manera clara y precisa el alcance, términos, exclusiones, deducibles, que se establezcan para las coberturas que ofrece su seguro contratado con Virginia.

**B) Cuando ocurra el siniestro, a:**

1. Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada, aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima de seguro.
2. Saber que en los seguros de daños toda indemnización que Virginia pague reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa aceptación de la Institución de Seguros y a solicitud del asegurado, quien deberá pagar la prima correspondiente.
3. Saber que, en los seguros de daños, Virginia puede optar, según se haya establecido en la póliza, por reparar el bien asegurado o cubrir la indemnización, mediante la entrega de un dispositivo nuevo o Reacondicionado, haciendo del conocimiento expreso del Asegurado o Beneficiario las bases, criterios a seguir y las opciones disponibles.
4. Cobrar una indemnización por mora a Virginia, en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas.
5. Solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.

6. Conocer las opciones de los diferentes talleres, agencias y/o centros de servicio en los que se puede llevar a cabo la reparación del bien asegurado.

**C) Al momento de la atención del siniestro a:**

1. Recibir la información del trámite que se le dará a su reclamación y los pasos a seguir para la valoración de los daños sufridos con motivo del siniestro.
2. Saber que es obligación del Asegurado entregar la declaración de la ocurrencia del siniestro a Virginia en el formato que para tal efecto le sea proporcionado, debiendo encontrarse debidamente firmada y a que le sea proporcionada una copia de la misma.
3. En caso de que el bien asegurado ingrese a reparación, a recibir información relativa al proceso de reparación.
4. Recibir un trato amable por parte del personal de Virginia.
5. Que puede consultar los términos y condiciones, así como los requisitos para cualquier trámite relacionado con su seguro a través de los números telefónicos o página de internet de Virginia.
6. Que le sea informado el motivo de requerir algún(os) dato(s) y/o información para documentar la reclamación de que se trate.
7. Que se le explique cuáles son los documentos y requisitos son necesarios para el pago de la indemnización que en su caso corresponda.
8. Que no le sea requerida remuneración alguna por llevar a cabo los trámites de atención de su siniestro conforme a la(s) cobertura(s) contratada(s) y/o afectada(s) de que se trate.
9. Que se le informe el estado o trámite en que se encuentra su reclamación.

**Números telefónicos de atención de Virginia Surety Seguros de México S.A. de C.V.**

Ciudad de México y Área Metropolitana (55) 53 22 19 30

**Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)**

01 55 53 22 19 26 - 01 800 040 00 12

[unesoluciones@virgniasurety.com.mx](mailto:unesoluciones@virgniasurety.com.mx)

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 11 de noviembre de 2020, con el número CNSF-S0125-0423-2020 / CONDUSEF-004527-02.**