

Las empresas que forman parte del grupo de compañías Assurant, entre ellas, Virginia Surety Seguros de México S.A. de C.V. (en adelante “Virginia Surety”), 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 Virginia Surety.

El Usuario manifiesta que ha leído y entendido los presentes Términos y Condiciones de Uso y otorga su consentimiento expreso para la realización de Operaciones Electrónicas con Virginia Surety 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 www.virginiasurety.com.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 Virginia Surety 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 Virginia Surety valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica;

- 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 Virginia Surety 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 Virginia Surety 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:** aplicativos específicamente diseñados para utilizarse en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos celulares inteligentes a través de la cual Virginia Surety recibe instrucciones por parte del usuario.
 - c) **Aplicaciones Web:** aplicativos con acceso al usuario mediante la red electrónica mundial denominada Internet, 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 Virginia Surety, 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 Virginia Surety 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 Virginia Surety como resultado del uso de los Medios Electrónicos de Virginia Surety.

Operaciones y servicios proporcionados a través de Medios Electrónicos

El Usuario a través de los Medios Electrónicos que Virginia Surety 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 Virginia Surety, 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 Virginia Surety 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 Virginia Surety 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 Virginia Surety 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 Virginia Surety 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. Virginia Surety 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. Virginia Surety podrá identificar y autenticar al usuario de acuerdo al Medio Electrónico que éste elija y de acuerdo a la operación que se vaya a realizar de acuerdo a lo siguiente:

A. El otorgamiento al usuario de un Identificador de Usuario personal, el cual será único para permitir su apropiada e inequívoca identificación; Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres, salvo en el caso de Operaciones Electrónicas por Internet en el que deberá ser de ocho caracteres, y;

B. El uso de Factores de Autenticación para comprobar su identidad, los cuales deberá incluir caracteres alfabéticos y numéricos, cuando el Dispositivo de Acceso lo permita.

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

Virginia Surety 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.

Virginia Surety 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 Virginia Surety 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 Virginia Surety a su entera discreción, detecta que el usuario está haciendo mal uso de su cuenta, así como de los servicios e información contenidos en él.

Al momento en que el usuario ingresa a los Medios Electrónicos, se identifica y autentica, reconoce su voluntad para que Virginia Surety 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. Virginia Surety recomienda al usuario tomar medidas de seguridad en la realización de sus Operaciones Electrónicas, con el objeto de que conozcan los riesgos inherentes a la realización de Operaciones Electrónicas, [lo anterior, sin perjuicio de las demás recomendaciones que se le den a conocer a los clientes en caso de que se haga uso de otras Aplicaciones Web](#).

Las recomendaciones y consejos de Virginia Surety 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 Virginia Surety 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 cuando éstos sean los de Virginia Surety, deberá notificar inmediatamente a Virginia Surety a través del Call Center al 55 5809 4982 en la Ciudad de México o en el interior de la República, para que Virginia Surety realice el bloqueo de su cuenta.

e) Proporcionar a Virginia Surety, en el momento que se requiera, la información relacionada con los movimientos que realice en su cuenta.

f) Reportar a Virginia Surety cualquier Operación a través de los Medios Electrónicos de Virginia Surety que el usuario no reconozca como propia, a través del Call Center al número 55 5809 4982 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 Virginia Surety a través de los medios de autenticación e identificación que utilice para acceder a los Medios Electrónicos de Virginia Surety, 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. Virginia Surety se obliga a:

a) Mantener controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información de los usuarios, incluyendo la de sus factores de autenticación.

6. Virginia Surety 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 Virginia Surety.

7. Virginia Surety notificará inmediatamente al usuario a través de los medios de comunicación cuyos datos haya proporcionado el usuario para tal fin, de las Operaciones Electrónicas realizadas a través de Medios Electrónicos. La notificación consistirá en una referencia al tipo de Operación Electrónica que se haya realizado.

8. El horario de servicio de los Medios Electrónicos de Virginia Surety será de lunes a sábado de las 10:00 a.m. a las 20:00 p.m. tratándose de Call Center y para servicio de Audio Respuesta, Aplicaciones Móviles y Aplicaciones Web el servicio se otorgará las 24hrs 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 Virginia Surety que puede ser consultado en cualquier momento en la página de internet <https://www.virginiasurety.com.mx/Empresa/AvisoPrivacidad>;

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 algunos de los Medios Electrónicos que Assurant pone a su disposición para la realización de Operaciones Electrónicas, por lo que en virtud de este instrumento 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 licenciataro 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, previa validación de identidad mediante el uso del factor de autenticación que corresponda, así como la cancelación de su Identificador de usuario cuando ya no desee utilizar los Medios Electrónicos de Assurant al Call Center al 55 5809 4982 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.virginiasurety.com.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 Angel, 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. *Los presentes términos y condiciones se diseñaron en apego a lo dispuesto en el Capítulo 4.10 de la Circular Única de Seguros y de Fianzas (“CUSF”) vigente.*

17. 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 las instancias administrativas y/o los Tribunales Competentes en la Ciudad de México relacionados con el Contrato de Seguro contratado y/u operado bajo estos Términos y Condiciones.