

“Términos y condiciones para realizar operaciones a través de medios electrónicos”

En forma previa a la contratación y prestación de servicios que pueden ser susceptibles de ser proporcionados por medios electrónicos, entendiéndose por tal Zurich Santander Seguros México, S.A. (en adelante Zurich Santander), hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por medios electrónicos:

1. Contratación de pólizas de seguro
2. Consulta de información relacionada con la póliza de seguro
3. Descarga de pólizas de seguro y condiciones generales.
4. Solicitudes de duplicados de la póliza de seguro
5. Solicitud de actualizaciones y modificaciones de información
6. Notificación de siniestros
7. Seguimiento de siniestros
8. Solicitud de recibos fiscales
9. Solicitud de aclaraciones
10. Solicitud de requerimientos que el sistema permita en atención a la naturaleza de acuerdo a los servicios que Zurich Santander llegue a poner a su disposición.
11. Terminación anticipada o cancelación de pólizas de seguro.
12. La no renovación de pólizas de seguro.

Previo a que se contrate con Zurich Santander algún producto o solicite y se le proporcione algún servicio, de acuerdo al medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda, con base en las siguientes categorías:

1. Como medio electrónico podrá ser el teléfono, teléfono celular, las terminales de cómputo, y la Internet, aplicaciones móviles, cajeros automáticos, entre otros, por lo tanto el acceso a estos equipos y sistemas atenderá a la naturaleza de la operación a realizar y al alcance de los mismos.
2. El Usuario reconoce y acepta que la utilización de medios electrónicos, constituye la aceptación expresa y plena de los términos y condiciones vigentes en cada momento que utilice los mismos y que su voz, el número de identificación personal o contraseñas dinámicas, así como el uso de los dispositivos de seguridad en sustitución de la firma autógrafa, produce los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tienen el mismo valor aprobatorio.

Para efectos del presente, las partes acuerdan que las siguientes definiciones se entenderán como a continuación se describen:

- a) Cuestionarios: información obtenida mediante la aplicación de preguntas al Usuario por parte de Operadores Telefónicos, en los que se requieran datos que el Usuario conozca.
- b) Contraseña y número de identificación personal (NIP): clave compuesta por información que solo el usuario conoce e ingrese a través del dispositivo de acceso.
- c) Contraseñas dinámicas de un solo uso: Información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos que se le proporciona al Usuario a través de correo electrónico o mensaje SMS a la dirección o número celular que haya registrado.
- d) Información biométrica: Se compone de información del Usuario derivado de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano, patrones en iris o retina, voz, entre otras.

El uso de cualquiera de los medios descritos en los incisos anteriores será exclusiva responsabilidad del Usuario, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las operaciones que se celebren con Zurich Santander utilizándolas, y para todos los efectos legales a que haya lugar, expresamente también reconoce y acepta el carácter personal e intransferible así como su confidencialidad. Las Claves de Acceso que se establezcan para el uso de medios electrónicos, sustituirán a la firma autógrafa por una de carácter electrónico, por lo que las constancias documentales o técnicas derivadas del uso de esos medios en donde aparezca dicha firma electrónica, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos por las partes y tendrán igual valor probatorio.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del Usuario, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a medios electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al Usuario, Zurich Santander quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran Zurich Santander proceder en contra del responsable. Zurich Santander quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los medios electrónicos que ha puesto a disposición del Usuario, aun tratándose de las claves de acceso referidas hubieren sido extraviadas por el Usuario o robadas, si éste no lo notificó por escrito y con la debida anticipación a Zurich Santander a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El Usuario autoriza a Zurich Santander a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el Usuario. El Usuario acepta que Zurich Santander tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Zurich Santander que su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio. Las partes reconocen que en términos del artículo 75 fracción XIV del Código de Comercio en vigor, los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para el Usuario como para Zurich Santander. De acuerdo a lo anterior, el Usuario y Zurich Santander convienen que conforme a lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio en vigor, se entenderá como "mensaje de datos" a toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos. Para efectos de lo dispuesto en la fracción I del artículo 90 del Código de Comercio en vigor, se entenderá que un "mensaje de datos" ha sido enviado por el propio Usuario, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso antes mencionadas.

Al realizar la Compra de seguros o solicitar prestación de algún servicio por medios electrónicos el Usuario se obliga a hacer uso de dichos servicios en forma intransferible, conforme a los términos y condiciones convenidos cubriendo los requisitos que para tal efecto establezca Zurich Santander dentro de los horarios que Zurich Santander Seguros México, S.A. tenga establecidos. El Usuario acepta y reconoce expresamente que Zurich Santander es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del servicios antes identificados, por lo que sin el consentimiento de éste, el Usuario no podrá transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcial a dichos medios de acceso y programas, en caso contrario, será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a Zurich Santander o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Zurich Santander. El Usuario acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de estos servicios y se encuentre residente en su computadora, teléfono celular o en algún otro medio, en los elementos de guarda de información integrados a la misma y cualquier otro medio que exista o llegare a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados. Cuando Zurich Santander se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a seguros, así lo comunicará al Usuario junto con las bases para determinar las operaciones y servicios que podrán

contratarse a través del equipo o sistema de que se trate, los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, conviniendo expresamente las partes desde ahora que su utilización Zurich Santander por parte del Usuario implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados. Zurich Santander hace y continuará haciendo de su conocimiento los riesgos inherentes a la utilización de medios electrónicos, en la realización de operaciones irregulares o ilegales que pudiesen ir en detrimento de su patrimonio, en la página de internet y/o mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones por medios electrónicos, por lo que el Usuario deberá revisar frecuentemente las Condiciones de uso de Medios Electrónicos.

En el uso de medios electrónicos, Zurich Santander:

- I. Notificará al Usuario la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- II. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma, se generará un folio único, el cual acreditará la existencia y validez de la misma;
- III. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al Usuario un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de Zurich Santander Seguros México, S.A. como constancia de la misma. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones;
- IV. No será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del Usuario, cuando se deba a casos fortuito o de fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o Medios Electrónicos;
- V. Requerirá al Usuario un segundo factor de Autenticación para la contratación de los tipos de seguros previstos en la regulación vigente, servicios adicionales así como para la modificación de las condiciones pactadas;

El Usuario podrá cancelar el uso de Medios Electrónicos a través del número telefónico 5169 4300 para la Ciudad de México y Zona Metropolitana, y 01 800 50 100 00 para el resto del país, debiendo seleccionar la opción número 2 de seguro y posteriormente la opción 5.

Zurich Santander podrá suspender temporal o permanentemente los derechos del Usuario para utilizar los medios electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Acceso no están siendo utilizadas por el propio Usuario, o bien, por considerar que su uso viola los términos de este documento o que su uso puede dañar los intereses de otros Usuarios o proveedores.

Las operaciones y servicios solicitados a través de medios electrónicos se sujetarán a lo siguiente:

1. Los servicios ofrecidos por medios electrónicos generarán un folio por la realización de cada operación o servicio, el cual acreditará la existencia, validez y efectividad del uso de los servicios electrónicos relacionados a seguros, que conforme a las disposiciones vigentes afecten o deban afectar los registros de Zurich Santander, siendo el folio registrado, el comprobante material de la operación de que se trate, con todos los efectos que las leyes atribuyen a los mismos.
2. Zurich Santander fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios relacionados con los contratos de seguro que celebre o que tenga celebrados.

3. Las operaciones ejecutadas a través de medios electrónicos mediante la utilización de las Claves de Acceso y los actos y transacciones que en cumplimiento de tales operaciones, servicios y/o instrucciones Zurich Santander llegue a ejecutar, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya lugar como realizadas por el Usuario, quien las acepta y reconoce desde ahora como suyas siempre que existan elementos que evidencien el uso Zurich Santander de sus Claves de Acceso y la existencia del Número de Referencia o Folio que corresponda, y por tanto, serán obligatorias y vinculantes para el propio Usuario y encuadradas en los términos y condiciones de los modelos de solicitudes y/o contratos que Zurich Santander habitualmente utiliza para instrumentar tales actos, quien las acepta y reconoce como suyas.
4. Expresamente reconoce el Usuario que los registros de las operaciones a que se refiere el presente acuerdo que aparezcan en los sistemas de Zurich Santander y en los comprobantes que de las mismas expidan, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal como constancia de que operó a través del equipo o sistema electrónico que hubiere emitido el comprobante de que se trate.

El Usuario y Zurich Santander convienen que éste último no estará obligado a prestar servicios a través de medios electrónicos en los siguientes casos:

- I. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- II. Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de medios electrónicos.
- III. Cuando los equipos de cómputo, de telefonía celular o el acceso a Internet del Usuario no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza que imposibiliten acceder a los equipos y sistemas automatizados que Zurich Santander ponga a su disposición.
- IV. Dado la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo o parte de los elementos que integran los sistemas de Zurich Santander Seguros México, S.A., que no pudieran evitarse.
- V. Para lograr la conexión a la herramienta de Zurich Santander, el Usuario deberá contar con equipo de cómputo o de telefonía celular y con servicio de Internet, mismos que deberá mantener actualizados de modo que conserven compatibilidad con los equipos y sistemas de Zurich Santander.

El Usuario acepta que él es el único responsable del uso que le da a los equipos y/o sistemas electrónicos que usa para celebrar operaciones, ejercer derechos y/o cumplir obligaciones con Zurich Santander o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, el Usuario libera a Zurich Santander de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más no limitativa, por el mal uso que le da o llegue a dar a dicho equipo y /o sistema, así como por usar páginas de internet no seguras, por permitir que terceras personas, voluntaria o involuntariamente, accedan a su computadora u otro dispositivo donde almacena o llegue a almacenar sus claves de acceso. Asimismo, el Usuario, se obliga a evitar abrir y/o contestar correos electrónicos de terceros que desconozca, así como utilizar programas o sistemas de cómputo legales y a estar enterado de las actualizaciones o parches que dichos programas requieren para su uso seguro y acepta que la navegación o vista de sitios electrónicos, es bajo su más exclusiva responsabilidad. Será bajo la más exclusiva responsabilidad del Usuario, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema para extraer información confidencial del Usuario, así como bajar cualquier contenido de tales sitios y/o descargar sistemas o programas de cómputo

que permitan compartir archivos que pudieran vulnerar la privacidad de su información y que el equipo y/o sistemas electrónicos que utiliza cuenten con la seguridad para evitar este tipo de intrusiones.

El uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del propio Usuario, riesgos que pueden ser mitigados por el Usuario siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal y claves de acceso

Zurich Santander no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con las operaciones electrónicas debido, o en caso fortuito y/o fuerza mayor, por desperfectos, caída de sistemas o de cómputo, mal funcionamiento o suspensión de los medios de comunicación (incluyendo los Medios Electrónicos) o de cualquier otro servicio necesario para la prestación del servicio respectivo. En caso de que el solicitante, contratante y/o Asegurado no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Zurich Santander hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad al solicitante, contratante y/o Asegurado Zurich Santander no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida sufrida por el solicitante, contratante y/o Asegurado debido por cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por Zurich Santander en relación con el uso de los servicios en Medios Electrónicos.

El uso de servicios relacionados a Seguros a través de medios electrónicos representa grandes beneficios para el usuario, no obstante, su uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del propio usuario, riesgos que pueden ser mitigados por el usuario siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal y Claves de Acceso:

- a) Instale en su computadora personal, software anti-spyware y anti-virus y manténgalo actualizado.
- b) Reduzca la cantidad de correo que recibe en la que se contengan sus datos personales.
- c) Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. Zurich Santander nunca le solicitará que proporcione sus claves de acceso a través de un correo electrónico.
- d) No comparta sus claves de acceso con persona alguna, utilice claves diferentes para cada uno de los medios electrónicos que utilice y escoja claves que resulten difíciles de adivinar para un tercero y que incluyan letras y números.
- e) Verifique constantemente los movimientos que presenten los productos de seguro contratados, así como los medios de pago que utilice para tal efecto, y revise siempre sus estados de cuenta.
- f) Nunca lleve consigo sus claves de acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.
- g) Al utilizar cajeros automáticos, cubra con su cuerpo la pantalla al momento de ingresar sus claves de acceso.

Zurich Santander y el Usuario aceptan sujetarse 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 ellos emanen de acuerdo al aviso de privacidad de Zurich Santander, el cual puede ser consultado en cualquier momento en la página de internet www.zurichsantander.com.mx.

Zurich Santander y el Usuario reconocen que los términos y condiciones de este acuerdo se registrarán por cualquiera de las modalidades de aceptación descritas en el presente para el uso de medios electrónicos, con el cual se tendrá por otorgado su consentimiento expreso para todos los efectos legales a que haya lugar.