



## TERMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

(OPERARÁ SI LA CONTRATACIÓN DEL PRODUCTO ES A TRAVÉS DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS)

Que celebran, el Usuario que suscribe y da su aceptación al final del presente documento, para el uso de los Medios Electrónicos, y General de Seguros, S.A., en adelante “General de Seguros”, el cual pone a su disposición para la Celebración de Operaciones y Prestación de Servicios Relativos a los Seguros que General de Seguros ofrece y que el Contratante y/o Asegurado desee contratar o haya contratado, al tenor de las siguientes declaraciones, definiciones, términos y condiciones.

### DECLARACIONES

LAS PARTES DECLARAN:

- I. Reconocerse recíprocamente la personalidad y capacidad con las que se ostentan para todos los efectos legales a que haya lugar.
- II. Que en la manifestación de su voluntad no existe dolo, violencia, mala fe, error, lesión, ni ningún otro vicio de la voluntad por el que pudiera solicitarse la nulidad del presente acuerdo de voluntades. En consecuencia, las partes emiten su voluntad expresamente y de manera libre y espontánea al tenor de lo siguiente:

### DEFINICIONES

Para los fines de este Contrato 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:

- a) **ASEGURADO:** es la persona física o moral que en sí misma, en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo cubierto por la Póliza de Seguro;
- b) **BENEFICIARIO:** persona física y/o moral designada en la Póliza por el Asegurado o Contratante, como titular de los derechos indemnizatorios;
- c) **CONTRATO DE SEGURO:** es el acuerdo de voluntades mediante el cual General de Seguros se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato.
- d) **AUTENTICACIÓN:** el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del Contratante o Asegurado y su facultad para la realización de operaciones electrónicas y la facultad de General de Seguros para recibir instrucciones a través de Medios Electrónicos;
- e) **CONTRASEÑA:** la cadena de caracteres que autentica al Contratante o Asegurado en un Medio Electrónico o en una Operación Electrónica;
- f) **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:
  - Información que el usuario conozca y que General de Seguros valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica;
  - Información que solamente el usuario conozca, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
  - Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el Contratante o Asegurado 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

- Información del Contratante o Asegurado 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.

g) General de Seguros S.A., denominado como General de Seguros.

h) IDENTIFICADOR DE USUARIO: la cadena de caracteres, información de un dispositivo o cualquier otra información que conozca tanto General de Seguros como el Contratante o Asegurado, que permita reconocer la identidad del propio Contratante o Asegurado para la realización de Operaciones Electrónicas;

i) MEDIOS ELECTRÓNICOS: son los equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que General de Seguros pone a disposición del Contratante o Asegurado para la realización de las operaciones electrónicas; para efectos de este instrumento serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes:

- Audio Respuesta: General de Seguros recibe instrucciones del Contratante o Asegurado a través de un sistema telefónico e interactúa con el propio Contratante o Asegurado mediante grabaciones de voz y tonos o mecanismos de reconocimiento de voz, incluyendo los sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR);
- Aplicaciones Móviles: aplicación específicamente diseñada para utilizarse en dispositivos móviles como tabletas y teléfonos celulares inteligentes a través de la cual General de Seguros recibe instrucciones por parte del Contratante o Asegurado.
- Aplicaciones Web: red electrónica mundial denominada Internet, en el sitio que corresponda a uno o más dominios de General de Seguros, incluyendo el acceso mediante el protocolo WAP o alguno equivalente;
- Voz a Voz (CALL CENTER): el Contratante o Asegurado instruye vía telefónica a través de un empleado o representante autorizado por General de Seguros, con funciones específicas, el cual podrá operar en el centro de atención telefónica (Call Center), a realizar operaciones a nombre del propio Contratante o Asegurado;

j) MENSAJE DE TEXTO SMS: mensaje de texto disponible para su envío en servicios de telefonía móvil.

k) OPERACIONES ELECTRÓNICAS: el conjunto de operaciones y servicios que General de Seguros realiza con el Contratante o Asegurado a través de Medios Electrónicos, para efectos de este instrumento serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa las siguientes:

- Contratación o cancelación de un seguro;
- Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos;
- Instrucciones para transferencias de recursos dinerarios a cuentas de General de Seguros por concepto de pago de primas;
- Modificación de designación de beneficiarios;
- Alta y modificación del medio de notificación para la confirmación de la operación electrónica realizada;
- Consultas de estados de cuenta u otras consultas que permitan conocer información relacionada con el Contratante o Asegurado o los contratos que tenga celebrados con la General de Seguros, u otra que pueda ser utilizada como información de Autenticación;
- Desbloqueo de Contraseñas o Números de Identificación Personal (NIP);
- Solicitud de pago de rescate o aplicación de valores garantizados.

- l) PÓLIZA: es el conjunto de documentos que forman parte integrante del contrato de seguro celebrado entre General de Seguros y el Contratante o Asegurado, en los cuales se estipulan los términos, condiciones, derechos y obligaciones de las partes.
- m) SESIÓN: período en el cual el Contratante o Asegurado podrá llevar a cabo consultas, operaciones o transacciones, una vez que hayan ingresado al servicio de Operaciones Electrónicas con su Identificador de Usuario;

## TERMINOS Y CONDICIONES

- 1. El Contratante o Asegurado a través de los Medios Electrónicos que General de Seguros pone a su disposición, podrá realizar Operaciones Electrónicas, las cuales podrán variar de acuerdo a la operatividad del Medio Electrónico, Póliza de Seguro y legislación aplicable, en sustitución de la firma autógrafa.

No será responsabilidad de General de Seguros 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 General de Seguros no será responsable frente al Contratante o Asegurado por falta de disponibilidad de las Operaciones Electrónicas, con independencia a la causa que haya motivado a dicha falta.

Las instrucciones del Contratante o Asegurado para convenir Operaciones Electrónicas a través de Medios Electrónicos son su estricta responsabilidad, por lo que General de Seguros 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 Contratante o Asegurado y/o el beneficio o perjuicio que le puedan causar.

- 2. General de Seguros 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 Contratante o Asegurado quien será responsable de revisar con regularidad los mismos. La utilización por parte del Contratante o Asegurado de cualquier Medio Electrónico implica la aceptación total de este instrumento.
- 3. General de Seguros podrá identificar y autenticar al Contratante o Asegurado de acuerdo al Medio Electrónico y de acuerdo a la operación que se vaya realizar conforme a lo siguiente:
  - a) El otorgamiento al Contratante o Asegurado de un Identificador de Usuario personal, el cual será único para permitir su apropiada e inequívoca identificación y
  - b) El uso de Factores de Autenticación para comprobar su identidad.

El Contratante o Asegurado podrá cambiar sus Contraseñas en el momento que lo desee, mediante cualquiera de los Medios Electrónicos disponibles que tenga habilitado dicho servicio.

General de Seguros 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.

General de Seguros podrá bloquear los factores de autenticación para impedir que el Contratante o Asegurado pueda realizar operaciones electrónicas cuando detecte lo siguiente:

- El Contratante o Asegurado no cuente con una póliza vigente.
- El Contratante o Asegurado solicite la cancelación de los servicios de Medios Electrónicos.
- Después de haber ingresado incorrectamente su contraseña en varias ocasiones consecutivas.

- Cuando General de Seguros detecte operaciones no habituales fuera del comportamiento usual del Contratante o Asegurado que pueda comprometer la seguridad de su información.
- EL Contratante o Asegurado no haya realizado operaciones electrónicas en el lapso de un año continuo.
- Cuando exista orden de la autoridad competente.
- Si General de Seguros detecta que el Contratante o Asegurado está haciendo mal uso de su cuenta, así como de los servicios e información contenidos en él.

Al momento en que el Contratante o Asegurado ingresa a los Medios Electrónicos, se identifica y autentica, reconoce su voluntad para que General de Seguros realice las operaciones electrónicas que el Contratante o Asegurado le instruya.

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

4. General de Seguros recomienda al Contratante o Asegurado tomar medidas de seguridad en la realización de sus Operaciones Electrónicas, para lo cual General de Seguros pone a su disposición algunas recomendaciones que puede consultar en la página [www.generaldeseguros.mx](http://www.generaldeseguros.mx)

Las recomendaciones y consejos de General de Seguros 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 Contratante o Asegurado de acuerdo con sus necesidades específicas.

5. LAS PARTES se obligan a lo siguiente:

a) El Contratante o Asegurado se obliga:

- 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 Contratante o Asegurado, aún y cuando medie caso fortuito o fuerza mayor, asumiendo la responsabilidad que su uso implica.
- Responder frente a General de Seguros de los daños y perjuicios que pueda sufrir este último, con motivo del uso de los Medios Electrónicos que hagan terceros o el Contratante o Asegurado de su clave o contraseña, siendo el monto mínimo del pago la magnitud del daño causado.
- 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.
- En caso de que el Contratante o Asegurado tenga conocimiento o sospecha de cualquier violación a la seguridad, tal como el robo o el uso no autorizado de su clave de usuario, contraseña y/o cualquier información o herramienta utilizadas para el acceso a los Medios Electrónicos, deberá notificar inmediatamente a General de Seguros a través del teléfono 55 5270 8000 en la Ciudad de México o en el interior de la República, para que General de Seguros realice el bloqueo de su cuenta.
- Proporcionar a General de Seguros, en el momento que se requiera, la información relacionada con los movimientos que realice en su cuenta.
- Reportar a General de Seguros cualquier Operación Electrónica que el Contratante o Asegurado no reconozca como propia, a través 55 5270 8000 en la Ciudad de México o en el interior de la República.
- Aceptar que la información e instrucciones que el Contratante o Asegurado transmita o comunique a General de Seguros a través de los medios de autenticación e identificación que utilice para acceder a los Medios Electrónicos de General de Seguros, 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 Contratante o Asegurado.

b) General de Seguros se obliga a:

Mantener controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información del Contratante o Asegurado, incluyendo la de sus factores de autenticación.

6. General de Seguros no estará obligado a realizar las operaciones que el Contratante o Asegurado haya solicitado por cualquier Medio Electrónico, en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta o ilegal.
- b) Por caso fortuito, de fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de General de Seguros.

7. General de Seguros notificará inmediatamente al Contratante o Asegurado a través de los medios de comunicación cuyos datos haya proporcionado para tal fin, de las Operaciones Electrónicas realizadas a través de Medios Electrónicos. La notificación consistirá en una referencia al tipo de Operación que se haya realizado.

8. 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 General de Seguros que puede ser consultado en cualquier momento en la página de internet [www.generaldeseguros.mx](http://www.generaldeseguros.mx);

9. El Contratante o Asegurado reconoce que General de Seguros es el único y exclusivo titular de los derechos de dominio, propiedad industrial y autor de la información y contenido de los Medios Electrónicos que General de Seguros 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 Contratante o Asegurado podrá duplicar o modificar los mismos ni será considerado licenciatario o concesionario respecto de los derechos antes mencionados, debiendo guardar en todo momento la confidencialidad respecto de cualquier información industrial, profesional o comercial a que en su caso tenga acceso con motivo del uso de Medios Electrónicos.

10. La vigencia de este instrumento será indefinida, pudiendo el Contratante o Asegurado solicitar a General de Seguros la terminación del mismo, así como la cancelación de su Identificador de usuario cuando ya no desee utilizar los Medios Electrónicos al teléfono 55 52 70 80 00 en la Ciudad de México o en el interior de la República o bien a través de la página de internet [www.generaldeseguros.mx](http://www.generaldeseguros.mx), General de Seguros podrá cancelar el acceso del Contratante o Asegurado al Medio Electrónico sin necesidad de previa notificación a éste.

11. Ninguna de las partes podrá ceder los derechos y las obligaciones que a su favor y cargo se establecen en el presente documento.

12. En ningún caso General de Seguros 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 General de Seguros, 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 General de Seguros.

13. Las actualizaciones que se hagan a los presentes términos y condiciones serán puestas a disposición del Contratante o Asegurado para su consulta en cualquier momento en la página de internet [www.generaldeseguros.mx](http://www.generaldeseguros.mx)
  14. Para efectos del presente instrumento el domicilio de General de Seguros será en la dirección Avenida Patriotismo #266, Colonia San Pedro de los Pinos, Código Postal 03800, Ciudad de México; de igual manera, el domicilio del Contratante o Asegurado será el que General de Seguros tenga registrado en la documentación del expediente del Contrato de Seguro relacionado.
  15. Este instrumento constituye el acuerdo completo entre General de Seguros y el Contratante o Asegurado respecto de las Operaciones Electrónicas realizadas y los servicios otorgados a través de Medios Electrónicos.
  16. Para la interpretación, cumplimiento o controversia derivada del presente documento, las partes expresamente se someten a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y competencia de los Tribunales Competentes en la Ciudad de México, renunciando las partes expresamente al fuero que por domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.
- El presente documento constituye el acuerdo total entre las partes y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación sostenida entre ellas que tenga por objeto el uso de medios electrónicos, ya sea verbal o escrita, y para constancia de lo anterior da su aceptación al mismo en forma electrónica, quedando el registro correspondiente resguardado.

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y 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 junio de 2009, con el número PPAQ-S0009-0006-2009 / CONDUSEF-001144-03; del día 30 de marzo de 2015, con el número CGEN-S0009-0063-2015; del día 30 de marzo de 2016, con el número CGEN-S0009-0032-2016; del día 17 de junio de 2016, con el número RESP-S0009-0169-2016 y a partir del día 16 de marzo de 2021, con el número CGEN-S0009-0024-2021.**