

Términos y Condiciones Generales Protección Credomatic

Este seguro es creado y operado en forma exclusiva para tarjetahabientes Credomatic por MAPFRE ASSISTANCE con razón social México Asistencia S.A. de C.V. quien es responsable frente a los tarjetahabientes del cabal cumplimiento de los Términos y Condiciones del seguro contratado por éstos.

DEFINICIONES

Ciente/es: Persona física mayor de 18 años o persona moral que paga la cuota por los servicios que presta MÉXICO ASISTENCIA.

Domicilio: Es el domicilio permanente del cliente en México y respecto del cual tiene la posesión, mismo que se notifica a MÉXICO ASISTENCIA por escrito o vía telefónica al momento de la celebración del presente contrato y existe en los sistemas de MÉXICO ASISTENCIA. El domicilio físico que conste en los sistemas de MÉXICO ASISTENCIA es el único domicilio a efectos del servicio de sustitución de cerradura. A efectos de notificaciones y comunicaciones será válido el domicilio físico, el correo electrónico y el teléfono celular para envío de SMS facilitados por el cliente. El cliente se obliga a actualizar a MÉXICO ASISTENCIA cualquier cambio en el domicilio físico, mail o teléfono celular durante la vigencia del contrato, considerándose válida cualquier comunicación realizada por MÉXICO ASISTENCIA si el cliente no hubiera comunicado alguna variación previamente.

Contrato: Contrato suscrito por el cliente compuesto por estos Términos y Condiciones, el Acuerdo de incorporación (según dicho término se define más adelante), el Acuerdo de servicios (según dicho término se define más adelante) y la carta de bienvenida que contiene las especificaciones del producto y modalidad contratados por el cliente, así como el número de cliente y la fecha de alta.

Cuota: Contraprestación correspondiente a los honorarios que MÉXICO ASISTENCIA tiene derecho a cobrar al cliente por los servicios que le presta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y que se define en la carta de bienvenida como monto o cuota.

Plásticos: Las tarjetas de crédito, débito, comerciales o cualquier otro tipo de plástico por virtud del cual el cliente puede tener acceso a crédito, dinero en efectivo o pagar servicios (todas esas tarjetas o plásticos serán identificadas individual o conjuntamente como el o los "plástico(s)").

Uso fraudulento: Uso indebido o no autorizado de los plásticos por terceras personas tras haber sido robados o extraviados.

Tipo de Producto: Los tipos de producto contratados podrán ser "A", "B" o "C", en adelante referidos como los "productos", mismos de las que dependerán los servicios a los que el cliente tiene acceso conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones. El tipo de producto contratado por el cliente está reflejado en la carta de bienvenida integrante del presente contrato.

Modalidades: Las modalidades posibles de los tipos de productos contratados podrán ser: single, en los que únicamente el titular (1 persona) es el beneficiario de los servicios o joint, el titular y una (1) persona más son los beneficiarios de los servicios. La modalidad contratada por el cliente está reflejada en la carta de bienvenida integrante del presente contrato.

Reporte: Aviso telefónico, detallado en el inciso 1.1, que el cliente debe realizar a MÉXICO ASISTENCIA en caso de ocurrir algún evento.

IMEI: (del inglés International Mobile Equipment Identity, Identidad Internacional de equipo móvil) número de identificación único del teléfono celular del cliente. El cliente está obligado a proporcionar este dato a MÉXICO ASISTENCIA y actualizarlo, toda vez que sea necesario.

Línea Telefónica Celular: Número telefónico celular del cliente, que se encuentra activo en el dispositivo o teléfono celular cuyo IMEI fuera reportado a MÉXICO ASISTENCIA por el cliente. El cliente está obligado a proporcionar este dato a MÉXICO ASISTENCIA y actualizarlo, toda vez que sea necesario, siendo condicionante para la correcta prestación de los servicios que requieran de estos datos.

Establecimiento(s): Empresa o entidad legal que presta un servicio y/o proporciona algún bien al cliente, por el cual el cliente esté obligado a pagar una contraprestación.

Ticket: Conjunto de servicios solicitados por el cliente en la llamada al especialista en cargos recurrentes conforme a lo establecido en la cláusula 4 del presente contrato.

CAPÍTULO I: OBJETO DEL SERVICIO

El cliente y MÉXICO ASISTENCIA reconocen y acuerdan que la relación entre ellos se rige para cada periodo de vigencia por los presentes Términos y Condiciones, la carta de bienvenida y dos acuerdos (que integran conjunta e inseparablemente el presente contrato) cuyos Términos y Condiciones están contenidos en los presentes Términos y Condiciones. Bajo el primer acuerdo (el "Acuerdo de incorporación"), MÉXICO ASISTENCIA llevará a cabo el trabajo necesario para el establecimiento e incorporación del cliente en los sistemas que le permitirán gozar de los servicios durante la vigencia del "Acuerdo de servicios". Bajo el segundo acuerdo (el "Acuerdo de servicios" y conjuntamente con el "Acuerdo de incorporación"), MÉXICO ASISTENCIA proveerá al cliente los servicios a su cargo relacionados con el producto.

Sujeto a los Términos y Condiciones aquí contenidos, única y exclusivamente durante la vigencia del contrato (que incluye conjunta e inseparablemente el Acuerdo de incorporación y el Acuerdo de servicios), y siempre y cuando el cliente esté al corriente en el pago de la cuota y de cualquier contraprestación adicional que el cliente está obligado a pagar a MÉXICO ASISTENCIA en términos del mismo, MÉXICO ASISTENCIA, por sí o a través de terceros, prestará al cliente los servicios que a continuación se describen (conjuntamente los "servicios"):

1. Servicios y Asistencia de Plásticos.

1.1. Protección y Asistencia de Tarjeta-Plásticos. Este servicio consiste en asistencia telefónica para que, en caso de robo o pérdida del plástico (el "evento"), las 24 horas del día, todos los días del año y a través de un número no geográfico de acceso gratuito, el cliente haga el reporte, solicite y autorice a MÉXICO ASISTENCIA a que notifique el evento a los emisores del plástico, solicitando al mismo tiempo su cancelación y reposición. MÉXICO ASISTENCIA debe realizar el bloqueo del plástico del evento.
(Este servicio aplica para los productos: "A", "B" y "C").

1.2. Protección contra Uso fraudulento. En el supuesto de que como consecuencia de un evento se hagan cargos fraudulentos a las cuentas vinculadas a los plásticos, el cliente no tendrá que responder por dichos cargos fraudulentos hasta un monto máximo de cobertura de \$120,000.00 (ciento veinte mil pesos 00/100) M.N. por año. La cobertura está limitada a cargos realizados de manera fraudulenta durante las noventa y seis (96) horas previas al reporte del evento por parte del cliente a MÉXICO ASISTENCIA y que no sean asumidos ni reembolsados por la institución emisora del plástico por no ser responsable de los mismos. Los montos serán reembolsados en setenta y dos (72) horas, una vez recibida la documentación veraz y completa que sea solicitada por MÉXICO ASISTENCIA.

Tipo de Reclamación: Uso fraudulento de plásticos

Documentación requerida: Recibos bancarios indicando las cantidades sustraídas ilícitamente del plástico robado o perdido. Copia de la carta de la entidad emisora del plástico, en la cual se indique si se responsabiliza o no del reembolso de las cantidades sustraídas. Toda reclamación debe ir acompañada del **acta del Ministerio Público** correspondiente o **número de reporte de la denuncia en dependencia policial**, donde se haga constar el robo o pérdida de los plásticos.

(Este servicio aplica para los productos: "A", "B" y "C").

1.3. Solicitud y cobertura por reexpedición de Plásticos. En el supuesto de robo o pérdida de plástico(s) y siempre y cuando el cliente haga el reporte y remita la documentación probatoria (estado de cuenta) necesaria a MÉXICO ASISTENCIA, el cliente será reembolsado de cualesquiera costos de re-expedición de los plásticos, según los cargos que haga el emisor de cada uno de ellos. La cobertura otorgada bajo este servicio está limitada a un monto máximo de \$1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100) M.N., por cada evento.

(Este servicio aplica para los productos: "A", "B" y "C").

Tipo de Reclamación: Costos de reexpedición del / los plásticos perdidos o robados

Documentación requerida: Estado de cuenta donde aparezca dicho cargo. En caso de uso fraudulento en más de un plástico envíe los estados de cuenta correspondientes. Toda reclamación debe ir acompañada del **acta del Ministerio Público** correspondiente o **número de reporte de la denuncia en dependencia policial**, donde se haga constar el robo o pérdida de los plásticos.

1.4. Actualización de domicilio a emisores de Plásticos. El servicio consiste en que cuando el cliente cambie el domicilio y siempre y cuando lo notifique y solicite por escrito a MÉXICO ASISTENCIA, éste informará al emisor de los plásticos para que los datos del cliente sean actualizados por el emisor correspondiente en lo relativo al domicilio del cliente.



(Este servicio aplica para los productos: "A", "B" y "C").

2. Protección de Objetos Personales

2.1. Almacenaje y accesibilidad a la numeración de documentos del cliente, tales como el Pasaporte, Cartilla Militar, IFE, CURP, Licencia de Conducir, números de pólizas de seguros, etc.

Este servicio consiste en la captación y almacenaje de datos importantes para el cliente y que serán comunicados por éste a MÉXICO ASISTENCIA. En caso en que cualquiera de los documentos o datos sean robados, olvidados o perdidos, el cliente podrá solicitar esa información a MÉXICO ASISTENCIA.

(Este servicio aplica para los productos: "A", "B" y "C").

2.2. Servicio de asistencia que en el caso de llaves de acceso al domicilio sean robadas o extraviadas en el mismo evento que el plástico. MÉXICO ASISTENCIA se encargará de reponer la chapa de acceso a la puerta principal del domicilio del cliente. En caso de que el servicio sobrepase el monto a continuación establecido, el excedente deberá ser cubierto por el cliente. Queda entendido que el domicilio es el descrito en la sección de definiciones. Este servicio será prestado directamente por MÉXICO ASISTENCIA o por terceros subcontratados por MÉXICO ASISTENCIA, para lo que el cliente autoriza a MÉXICO ASISTENCIA, y está limitado a dos (2) eventos por año de vigencia del presente contrato.

Este servicio aplica para los productos "B" y "C": Monto máximo por evento de \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100) M.N.).

2.3. Bloqueo de línea celular/IMEI. Servicio de bloqueo de línea telefónica celular que sea comprometida en el mismo evento que el plástico. Incluye todas las acciones que permitan inutilizar la línea telefónica celular dejándola no operativa. En caso de contar con el número IMEI del teléfono celular asociado a esta línea telefónica celular, este también podrá ser bloqueado dejando el teléfono celular no operativo.

(Este servicio aplica para los productos: "A", "B" y "C" y es ilimitado).

2.4. Llamada de Servicio/Emergencia. Servicio de llamada de salida que sea requerido en el mismo reporte del evento del plástico. El servicio consiste en que MÉXICO ASISTENCIA gestione una llamada de teléfono al número indicado por el cliente y personas por él designadas, o por petición del cliente se pida algún servicio de emergencia como patrullas ambulancias, servicios médicos privados, etc. Este servicio también incluye el envío de un taxi al cliente. MÉXICO ASISTENCIA no cubrirá ningún gasto derivado de este servicio más que la llamada en sí. Límite 1 evento al mes. Válido para números locales y móviles en territorio nacional.

(Este servicio aplica para los productos: "C").

2.5. Reembolso de costos por reexpedición de pasaporte. En caso de robo o pérdida junto con el plástico objeto de los servicios materia del presente contrato, y asesoría telefónica incluyendo envío de documentos vía electrónica. El cliente será reembolsado de los costos relacionados con la tramitación de la reexpedición del pasaporte, hasta una cantidad máxima de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100) M.N. y está limitado a dos (2) eventos al año.

Tipo de reclamación: Costos por reexpedición de pasaporte.

Documentación requerida: Comprobante de dicho costo. Toda reclamación debe ir acompañada del acta del Ministerio Público correspondiente o número de reporte de la denuncia en dependencia policial, donde se haga constar el robo o pérdida de los plásticos.

(Este servicio aplica para los productos: "B" y "C").

3. Servicios y Asistencia en el Extranjero.

Estos servicios se entenderán para gastos relacionados con un viaje cuando el cliente esté fuera de México y su estancia no supere los 60 días naturales. Conforme a estos servicios, en caso de la ocurrencia de un evento en el extranjero y previo reporte a MÉXICO ASISTENCIA durante el cual el cliente expresamente notifique la pérdida o robo de sus boletos y no tenga otro medio para pagar su hospedaje y/o transporte, MÉXICO ASISTENCIA otorgará al cliente:

3.1. Para gastos de hospedaje, un préstamo mercantil ("préstamo - hospedaje") en su modalidad de mutuo simple sin interés, por la cantidad de \$2,000.00 (dos mil dólares 00/100) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América ("dólares").

Este servicio aplica para los productos: "B" y "C", limitado a dos (2) eventos por año de vigencia del presente contrato.

3.2. Para gastos de emisión de boletos de transporte, un préstamo mercantil ("préstamo - transporte") en su modalidad de mutuo simple sin interés, por la cantidad de \$2,000.00 (dos mil dólares 00/100) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América ("dólares").

Este servicio aplica para los productos: "B" y "C", limitado a dos (2) eventos por año de vigencia del presente contrato.

El cliente se obliga y acepta, expresa e incondicionalmente, que el préstamo - hospedaje y el préstamo - transporte (puntos 3.1 y 3.2 anteriores) se harán única y exclusivamente a través de pagos directos de MÉXICO ASISTENCIA, hechos a nombre y por cuenta del cliente, al hotel en el que estuviera hospedado el cliente en el momento del evento y a las compañía/s de transporte, sean estas aéreas, ferroviarias, marítimas o de transporte terrestre, que se requiera hacer pagos a efecto de que el cliente continúe con su viaje o regrese a México, según el itinerario y decisión del propio cliente. Para efectos de la disposición del referido préstamo - hospedaje o préstamo - transporte, el cliente se obliga a llamar al número no geográfico de acceso gratuito proporcionado por MÉXICO ASISTENCIA y a proporcionar los mayores datos y documentos de pagos correspondientes a nombre y por cuenta del cliente.

3.3. Préstamo adicional para gastos surgidos durante el viaje y conjuntamente con el préstamo - transporte y el préstamo - hospedaje, en su modalidad de mutuo simple sin interés, por la cantidad de \$1,500.00 (mil quinientos dólares 00/100) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América ("dólares").

Este servicio aplica para los productos: "B" y "C", limitado a dos (2) eventos por año de vigencia del presente contrato.

El cliente recibirá el préstamo adicional directamente, en efectivo, y podrá disponer de dicha cantidad mediante la llamada al número no geográfico de acceso gratuito proporcionado por MÉXICO ASISTENCIA y la entrega a MÉXICO ASISTENCIA de los datos y documentos necesarios y suficientes para que MÉXICO ASISTENCIA pueda otorgarle dicho préstamo adicional.

Pago de los Préstamos.

El cliente se obliga incondicional e irrevocablemente a que en caso de que se disponga de cualquiera de los préstamos aquí concedidos (puntos 3.1, 3.2 y 3.3 anteriores), el cliente pagará a MÉXICO ASISTENCIA el importe total del o los préstamos en pesos, según el tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día en que se haga el pago y convirtiendo el monto de dólares o cualquier otra moneda que MÉXICO ASISTENCIA haya adelantado al cliente o en beneficio del cliente y en relación con el presente servicio a pesos según el referido tipo de cambio, a más tardar a los 27 (veintisiete) días naturales que MÉXICO ASISTENCIA le haya hecho entrega de la cantidad correspondiente a dicho préstamo o préstamos (la "fecha límite de pago"). El cliente se obliga expresa e irrevocablemente a que al momento en que se disponga de cualquiera de los préstamos materia del presente tipo de servicio en los términos aquí establecidos, el cliente firmará cualquier reconocimiento de adeudo que le sea solicitado por MÉXICO ASISTENCIA, en relación con lo anterior. Para el caso en que el cliente no haga el pago referido en el párrafo anterior en la fecha límite de pago, según lo acordado, el cliente en este acto consiente y autoriza, expresa e irrevocablemente, a MÉXICO ASISTENCIA y a la institución de crédito o institución financiera emisora del plástico materia de los servicios objeto del presente contrato, para que al día hábil inmediato siguiente se haga el cargo por el monto total del o los préstamos, a la cuenta del cliente y en beneficio de MÉXICO ASISTENCIA.

4. Servicios de Re-direccionamiento de Cargos Recurrentes.

Mediante este servicio, MÉXICO ASISTENCIA realizará y gestionará los trámites que sean necesarios para realizar altas o cambios a los cargos recurrentes que realicen los establecimientos a los plásticos de los clientes.

(Este servicio aplica para los productos: "B" y "C").

La prestación de este servicio estará sujeta a los procedimientos, restricciones y plazos internos de los propios establecimientos, por lo que cabe la posibilidad de que el servicio no pueda ser prestado, no pueda serlo en los plazos abajo indicados o requiera la participación directa del cliente para que sea efectivo. En estos casos MÉXICO ASISTENCIA no puede asumir responsabilidad alguna respecto a requerimientos específicos del establecimiento.

4.1 Este servicio consistirá en lo siguiente:

4.1.1. MÉXICO ASISTENCIA recibirá las solicitudes telefónicas de los clientes para:

4.1.1.1. Actualizar la información de los plásticos establecidos como medio de pago de algún servicio ante un establecimiento con el que el cliente tenga una relación comercial (contrato) vigente por un bien o servicio y en el que ya existe un cargo recurrente a un plástico.

4.1.1.2. Registrar o dar de alta un plástico para que algún establecimiento realice el cargo recurrente correspondiente a la contraprestación de la prestación del servicio o bien.

4.2. Los servicios de gestión de cargos recurrentes se prestarán de la siguiente manera: Ante cada solicitud procedente de un cliente, se enviará una notificación electrónica en la que se adjuntarán todos los documentos conocidos que sean requeridos para la ejecución del servicio para la gestión de cargos recurrentes. Los documentos adjuntos se encontrarán pre-llenados de acuerdo a los formatos



autorizados por el emisor del plástico o específicamente por los establecimientos.

4.3. Se emitirán las comunicaciones electrónicas que sean necesarias para cubrir los siguientes escenarios:

- 4.3.1.** Proporcionar información general sobre el progreso de los trámites solicitados por el cliente;
- 4.3.2.** Requerir acción específica por parte del cliente necesaria para la ejecución del servicio;
- 4.3.3.** Requerir documentación específica por parte del cliente. Todas las comunicaciones estarán acompañadas, cuando sea necesario, de los documentos pre-llenados o específicos de los emisores de plásticos para los establecimientos, para facilitar la respuesta del cliente. El cliente está obligado a cumplimentar todo documento requerido por MÉXICO ASISTENCIA en este correo o en correos posteriores y regresarlo a MÉXICO ASISTENCIA por cualquiera de las vías que MÉXICO ASISTENCIA ofrezca al cliente. MÉXICO ASISTENCIA ofrecerá al cliente una mecánica transparente y segura que permita la transmisión de la documentación a MÉXICO ASISTENCIA, incluyendo sin limitar a sitios de internet de acceso seguro, email y fax. El cliente podrá consultar el estado de su solicitud de forma electrónica (online) o mediante una llamada al servicio de especialista en cargos recurrentes.

4.4. A la recepción de documentos del cliente, se ejecutará un proceso de auditoría especializada en la validación y aceptación de los documentos, misma que notificará al cliente del resultado, y en caso de que alguno de los documentos no cumpla con los lineamientos de aceptación del documento, se le notificará al cliente y se le dotará de información e instrucciones necesarias para continuar con la ejecución del servicio de especialista en cargos recurrentes. El cliente cuenta únicamente con 3 rechazos de documentos; en caso de excederlos el ticket se cancelará.

4.5. Los servicios de actualización y registro de plásticos como medios de pago de bienes o servicios ante algún establecimiento se realizarán normalmente de acuerdo a los niveles de servicio especificados, manteniendo informado electrónicamente al cliente del cumplimiento de su solicitud. Los tiempos de respuesta habituales (expresados en días hábiles) para la operación del servicio de especialista en cargos recurrentes son:

- 4.5.1.** El cliente tiene 21 días para transmitir la documentación requerida a MÉXICO ASISTENCIA, si excede este tiempo el ticket será finalizado;
- 4.5.2.** El especialista en cargos recurrentes tiene 5 días hábiles para auditar la documentación recibida. El proceso de auditoría inicia exclusivamente cuando se han recibido todos los documentos solicitados.

4.6. Con el proceso de auditoría aprobado:

- 4.6.1.** El Especialista en cargos recurrentes tiene 10 días para realizar la actualización del medio de pago en todos los establecimientos solicitados por el cliente.

4.7. Con el proceso de auditoría no acreditado:

- 4.7.1.** El cliente tiene hasta 3 oportunidades de fallar el proceso de auditoría, superado este número el ticket será finalizado;
- 4.7.2.** El cliente tiene 3 días para re-enviar la documentación que hubiera sido solicitada de nuevo, si no se recibe la documentación en este tiempo, el ticket será finalizado;
- 4.7.3.** Una vez recibida toda la documentación, se procederá conforme a lo establecido en el punto 4.2 anterior.

4.8. En el caso de que el cliente solicite la actualización del medio de pago ante un establecimiento que requiera actuaciones específicas por parte del cliente, MÉXICO ASISTENCIA deberá realizar una investigación exhaustiva con dicho establecimiento y determinar el procedimiento que se debe ejecutar para la actualización del medio de pago. MÉXICO ASISTENCIA deberá notificar el proceso resultante de la investigación, y en su caso, proporcionar los documentos necesarios al cliente para proceder con la solicitud del ticket. Para este efecto, MÉXICO ASISTENCIA tendrá 5 días. El cliente deberá seguir las instrucciones del proceso que sea notificado por MÉXICO ASISTENCIA. En este caso, los 21 días con los que cuenta el cliente para enviar la información a MÉXICO ASISTENCIA según el punto 4.5.1. anterior, se cuentan a partir de que MÉXICO ASISTENCIA notifique el resultado de la investigación. Si hubiera más establecimientos en el ticket, los 21 días referidos anteriormente contarán a partir de la última notificación de proceso de las instituciones desconocidas que hubieran. Si después de la investigación, el resultado no permite a MÉXICO ASISTENCIA realizar la actualización del medio de pago, se le notificará al cliente, y si hubiera más establecimientos que sí permitan la actualización, comenzarán a contar los 21 días según el punto 4.5.1.

4.9. MÉXICO ASISTENCIA sólo realizará investigación de establecimientos legalmente constituidos y determinará como válidas y viables para el servicio de especialista en cargos recurrentes a aquellas que en su metodología de actualización de medio de pago permita a MÉXICO ASISTENCIA realizar la gestión de acuerdo a los procesos Internos y Know-How de MÉXICO ASISTENCIA.

4.10. El cliente sólo podrá tener como máximo 2 tickets abiertos simultáneamente sin límite de solicitudes de tickets. (Aplica para el producto premium) (El horario de servicio es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm en días hábiles).

5. Servicios y Asistencia de Garantía de Mejor Precio.

5.1. COBERTURAS Y LIMITES DE INDEMNIZACIÓN

5.2. Diferencia de precio: MÉXICO ASISTENCIA garantiza la diferencia entre el precio de un bien nuevo, cuyo importe supere al monto establecido, pagado en su totalidad mediante la tarjeta con el programa activo de protección MÉXICO ASISTENCIA, y el precio observado por el cliente de un bien idéntico (misma marca, misma referencia fabricante, mismos servicios (entrega, plazo de garantía, montaje, instalación) comercializado por otro comercio, durante un plazo de 15 días para los bienes abonados con las tarjetas a partir de la fecha de compra del bien, hasta \$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100) por evento, y hasta 1 evento al año. El bien adquirido debe tener un costo de al menos de \$ 1,000.00 (mil pesos 00/100) siendo la diferencia entre los comercios superior a \$350.00 (trescientos cincuenta pesos 00/100). La presente protección es subsidiaria, es decir, interviene en exceso o defecto de cualquier otra protección similar que pueda tener el tarjetahabiente. En ningún caso la protección del programa de asistencia alcanza a la diferencia de precio originada por diferencia en el régimen fiscal, es decir, no opera cuando existan gravámenes que afecte el precio del bien.

5.3. Ámbito de protección: La protección se extiende a bienes comprados y diferencias observadas exclusivamente dentro del territorio nacional donde la tarjeta ha sido emitida y en establecimientos comerciales debidamente autorizados para operar. **No aplica para compras por internet.**

5.3.1. El programa de Asistencia no cubre:

Plantas y animales, prendas de piel, joyas, obras de arte, antigüedades y encargos especiales. Dinero en efectivo, divisas, cheques de viaje, títulos negociables (acciones, bonos de caja, etc.), títulos de transporte, de viaje o de vacaciones, y entradas de espectáculos. Vehículos terrestres con motor, y sus accesorios. Los vehículos aéreos o acuáticos, los teléfonos móviles, los artículos de alimentación, las diferencias de precio observadas en la misma tienda o cadena de establecimientos comerciales donde se hizo la compra, las diferencias de precio observadas, de un importe inferior establecido \$350.00 (trescientos cincuenta pesos 00/100), los bienes con valor unitario inferior al establecido \$1,000.00 (un mil pesos 00/100), los bienes vendidos por tiendas especializadas en descuentos y rebajas, los bienes comprados a plazo, aprovechando el crédito ofrecido por el comercio donde se efectuó la compra. Cambios en los precios que se originen directa o indirectamente con ocasión de hechos extraordinarios de la naturaleza, tales como terremotos, maremotos, temblores, erupciones volcánicas, inundaciones. Indemnizaciones cuando existan guerra, guerra civil, invasión de enemigo extranjero, asonada, motín, conmoción civil o popular, huelga, actos terroristas.

5.4. Operativa Para el Tarjetahabiente Credomatic: a. El tarjetahabiente comunicará en dónde encontró el producto más barato, mediante llamada telefónica a MÉXICO ASISTENCIA México, en un plazo máximo de 15 días después de la fecha de ocurrencia del mismo. b. Los tarjetahabientes deberán enviar los justificantes, durante los treinta días siguientes a la fecha de comunicación, bajo pena de caducidad de los derechos a indemnización. Además, el tarjetahabiente proporcionará cualquier documentación e información que se le requiera, relacionada con la compra y necesaria para el correcto trámite del mismo.

5.5. Los justificantes incluirán:

- 5.5.1.** La factura de compra, el comprobante de caja, un duplicado o, en su ausencia, una fotocopia del extracto de compra o del extracto de cuenta. Cada comprobante deberá incluir la información del bien adquirido.
- 5.5.2.** La demostración por cualquier medio impreso de difusión pública (publicidad, catalogo, tríptico, periódico, etc.) del precio inferior observado.
- 5.5.3.** La protección se efectuará a través del servicio garantía mejor precio remitiendo el importe de la protección al tarjetahabiente una vez cumplimentada toda la documentación y siempre que haya lugar a ella, en un plazo máximo de 20 días hábiles tras haber recibido todos los justificantes requeridos. Si el reembolso procede, se efectuará mediante un abono a la tarjeta. **Este servicio aplica para los productos: "C". Limitado a un (1) evento por año de vigencia del presente contrato.**

6. Servicios y Asistencia de Compra Protegida.

Con este beneficio, se reemplazarán los bienes materiales que hayan sido adquiridos y liquidados en su totalidad por el tarjetahabiente titular mediante la tarjeta registrada en el sistema MÉXICO ASISTENCIA. Esta protección aplica en caso de robo con violencia de los mismos.

Se protegerán los bienes materiales cubiertos exclusivamente dentro de los 90 días de adquirido, tomándose como fecha efectiva de compra o adquisición del bien la que figure en el ticket de



compra.

MÉXICO ASISTENCIA indemnizará con base en el valor facturado o ticket, una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el beneficiario:

1. Voucher de compra original.
2. Copia de la tarjeta de registrada en el sistema MÉXICO ASISTENCIA con la que compró el artículo.
3. Copia del acta del Ministerio Público debidamente sellada y certificada a nombre del titular de la tarjeta que haya sido registrada en el sistema de MÉXICO ASISTENCIA con la que haya realizado la transacción.
4. Copia de identificación oficial.
5. Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual o anual vigente por la protección MÉXICO ASISTENCIA.

El tarjetahabiente será protegido

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación MÉXICO ASISTENCIA liquidará el monto directamente a la tarjeta con la que se adquirió el o los artículo(s), dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles

Este servicio estará vigente durante los 90 días posteriores a la compra del artículo y limitado hasta por el valor de la factura a \$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.) por 1 evento al año.

Los artículos cubiertos son los siguientes:

Electrónica, línea blanca, equipo de cómputo, herramientas mecánicas, muebles y enseres domésticos, instrumentos musicales, alfombras, cortinas y tapices, cámaras fotográficas, de cine y de video, artículos deportivos no motorizados, juguetes y artículos de esparcimiento.

Se define como robo con violencia al apoderamiento de un bien mueble ajeno, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de él con arreglo a la ley, utilizando la fuerza física, psicológica o moral.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS:

Artículos extraviados o aquellos que desaparecen misteriosamente o por imprudencia, o bienes dejados en lugares públicos, sin que exista algún testimonio que evidencie un acto delictivo; embarcaciones y vehículos motorizados, aeronaves, motocicletas o sus motores, equipamiento o accesorios (La protección se aplicará a equipamiento mecanizado que sea utilizado sólo para el mantenimiento del negocio, pero no con fines comerciales); artículos extraviados, robados, o dañados durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de un tercero o empresa de transportes, tales como: líneas aéreas, el servicio postal mexicano, u otros servicios de entrega; pérdidas causadas por el uso o desgaste natural, uso incorrecto, fraude, deterioro gradual y/o abuso; artículos dañados a causa de su alteración o modificación (incluyendo, cortes con tijera, serrucho, cambio de forma); cheques de viajeros; pasajes de cualquier tipo; valores negociables; oro o plata en lingotes; monedas exóticas o preciosas; elementos relativos a la numismática o filatelia; efectivo o su equivalente; daños causados por alimañas; plantas, animales, bienes consumibles y productos perecederos; artículos adquiridos para reventa; adquisiciones múltiples de equipamiento de informática o periféricos, transmisión de datos, o fotocopiadoras adquiridas con su tarjeta de crédito; defectos inherentes al producto; contaminación radioactiva; artículos que sean objeto de contratos de alquiler o arrendamiento o a préstamo, por los cuales usted será responsable, cualquier tipo de software.

Este servicio aplica para los productos: "B" y "C". Limitado a un (1) evento por año de vigencia del presente contrato.

7. Servicios y Asistencia de Bolso Protegido o Cartera Protegida.

7.1. PROTECCIÓN

MÉXICO ASISTENCIA indemnizará al tarjetahabiente por el daño sufrido mediante la entrega del monto límite de hasta \$ 3,000 (tres mil pesos 00/100) siempre y cuando, este evento esté asociado al robo de los plásticos registrados en el programa. La protección ampara el robo de los bienes protegidos sean éstos propiedad del tarjetahabiente o propiedad de terceros, siempre que éstos se encuentren bajo la custodia y responsabilidad del tarjetahabiente al momento de la realización del evento. En caso de que en un evento le fueran robados al tarjetahabiente de manera simultánea dos o más bienes tarjetahabientes, queda entendido que MÉXICO ASISTENCIA pagará al tarjetahabiente, hasta 3,000 (tres mil pesos 00/100).

7.2. EXCLUSIONES

Este servicio no cubre daño patrimonial alguno sufrido por personas distintas al tarjetahabiente o bienes distintos a los comprendidos en la definición de bienes cubiertos. Tampoco cubrirá aquellos que sean portados por un tercero al momento de la ocurrencia del evento. No cubre el daño patrimonial causado al tarjetahabiente, que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de: abandono o extravío de la bolsa de mano o cartera; pérdidas o daños que procedan directa o indirectamente de robo, dolo o mala fe del tarjetahabiente, sus familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, apoderados, servidumbre, funcionarios, socios, empleados, o cualquier persona o personas por las cuales sea civilmente responsable; fraude o abuso de confianza cometido por funcionarios, socios, empleados, apoderados, servidumbre, familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, o cualquier persona o personas que civilmente dependan del tarjetahabiente, ya sea que actúen por sí solos o de acuerdo con otras personas; cualquier delito en el que participen directa o indirectamente el tarjetahabiente o alguno de sus funcionarios, socios, empleados, apoderados, servidumbre, familiares ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado o cualquier persona o personas que civilmente dependan del tarjetahabiente, del cual les haya derivado o no un beneficio; tobo ocurrido en lugares en, o en situación de, o afectados directamente por: riña, guerra, sea ésta o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, insurrección, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del estado, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo o mientras el tarjetahabiente se encuentre en servicio militar; y robo causado por saqueos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico, sísmico o cualquier otro fenómeno de la naturaleza, que propicie la comisión de actos en perjuicio del tarjetahabiente.

7.3. REQUISITOS DE RECLAMACIÓN

Copia del acta del Ministerio Público debidamente sellada y certificada.
Identificación oficial, incluir el número de folio del reporte de la tarjeta de crédito.
Formato de reclamación de MÉXICO ASISTENCIA.

7.4. OPERACIÓN DEL SERVICIO

Tan pronto como el tarjetahabiente tenga conocimiento de la realización del evento y del derecho constituido a su favor en este contrato, deberán ponerlo en conocimiento de MÉXICO ASISTENCIA, para lo cual gozarán de un plazo máximo de 5 (cinco) días, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el tarjetahabiente no cumpla con el aviso en el plazo señalado, MÉXICO ASISTENCIA podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiera dado oportunamente.

7.5. TERRITORIALIDAD

Las coberturas amparadas en este servicio se aplicarán en caso de eventos ocurridos dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. El presente servicio surtirá sus efectos exclusivamente dentro de los Estados Unidos Mexicanos.
Este servicio aplica para los productos: "C". Limitado a un (1) evento por año de vigencia del presente contrato.

8. Antivirus y paquete de protección on line

Este servicio consiste en que MÉXICO ASISTENCIA en colaboración con la empresa PANDA SECURITY S.L.

Proporcionará a los clientes un software que mejora la seguridad de su computadora personal. El software está diseñado para prevenir que ciber criminales pretendan robar la identidad del cliente cuando se encuentra navegando por el internet usando software malicioso para robar datos personales y confidenciales del cliente, tales como nombres de usuario, contraseñas, detalles de sus tarjetas, números de identificación personal y demás información personal etc. (el "antivirus y paquete de protección on line"). Para la prestación de este servicio y para que el cliente pueda descargar el software de protección en su computadora, la cuota correspondiente al contrato deberá estar pagada. La licencia del antivirus y paquete de protección en línea únicamente ampara su utilización en una sola computadora, en el entendido de que el cliente puede transferir la licencia desde su computadora a otra pero sólo podrá utilizarse en una de ellas a la vez. La licencia de uso del antivirus y paquete de protección on line permanecerá vigente durante todo el período de vigencia del contrato, pero se cancelará automáticamente al momento de que el contrato expire o quede cancelado.

El cliente autoriza desde ahora a MÉXICO ASISTENCIA a proporcionar sus datos personales a las empresas que presten los servicios o distribuyan el antivirus y paquete de protección on line. Bajo ninguna circunstancia MÉXICO ASISTENCIA será responsable de que la computadora del cliente se infecte de algún tipo de virus o software malicioso, así como por las pérdidas o daños que



el cliente pudiese sufrir con motivo del mal uso del antivirus y paquete de protección on line o por la desinstalación o eliminación de dicho software por parte del cliente. El antivirus y paquete de protección on line sólo es compatible con sistemas operativos Windows. No es compatible con sistemas operativos Linux o Mac.

Los requisitos mínimos del sistema y sistemas operativos soportados son:

Sistema operativo:

- Windows Sistema Operativo: Windows® 10 | 8.1 | 8 | 7 |
- Windows Vista 32 y 64 bits
- Windows XP 32 bits

Requisitos técnicos:

- Procesador: Pentium 300 MHz o superior
- RAM: 256 MB sin TruPrevent
- 512 MB con TruPrevent (1 GB recomendado)
- Disco Duro: 240 MB de espacio libre
- MS Internet Explorer 6.0
- Lector CD-ROM

Navegadores soportados:

- Microsoft Internet Explorer 6.0 o superior
- Mozilla Firefox 2 o superior
- Google Chrome

(Este servicio aplica para los productos: "C").

CAPÍTULO II: NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

En virtud de que los servicios referidos en las secciones 1.2, 1.3, 2.5, 5.2, 6.0 y 7.1 anteriores incluyen ciertos elementos que las hacen calificar como una operación activa de seguros, MÉXICO ASISTENCIA no prestará dichos servicios. En términos de la legislación aplicable y con el consentimiento expreso del cliente, quien en este acto manifiesta su conformidad, se hace constar que dichas coberturas serán proporcionadas por una institución de seguros mexicana debidamente autorizada, por las autoridades competentes, para asegurar los riesgos antes mencionados en los Estados Unidos Mexicanos ("México"). Únicamente en relación con las coberturas descritas en los incisos 1.2, 1.3, 2.5, 5.2, 6.0 y 7.1, anteriormente mencionadas, el cliente – en su capacidad de asegurado y beneficiario respecto a dichas coberturas – en este acto consiente y autoriza, expresa e irrevocablemente, a MÉXICO ASISTENCIA, para que éste – en su capacidad de contratante – celebre, por su cuenta y en términos del artículo 11 de la Ley Sobre el contrato de seguro, un contrato de seguro con la institución de seguros de su elección, misma que deberá estar debidamente autorizada en términos del párrafo anterior, para que dicha institución de seguros proporcione al cliente las coberturas antes mencionadas. Asimismo, MÉXICO ASISTENCIA en su calidad de contratante solicitará la expedición de la póliza correspondiente y se obliga con la institución de seguros al pago de la prima y a cumplir con las demás obligaciones estipuladas en la póliza correspondiente a cargo del contratante. Para tal efecto, el cliente, junto con la cuota que pague a MÉXICO ASISTENCIA en términos del presente contrato, entregará una cantidad que corresponda al monto de la prima que MÉXICO ASISTENCIA, en su calidad de contratante, deba pagar a la compañía aseguradora. El cliente podrá solicitar a MÉXICO ASISTENCIA copia de las condiciones generales y especiales de la póliza mediante el correo electrónico aclientes@mapfre.com. Finalmente, se hace constar que MÉXICO ASISTENCIA no recibirá comisión o contraprestación alguna de parte de la institución de seguros con la que decida contratar las coberturas antes referidas.

CAPÍTULO III: VIGENCIA

Las partes convienen que el contrato será válido (conjunta e inseparablemente respecto del Acuerdo de incorporación y del Acuerdo de servicios tal y como se definen en el capítulo I), sujeto a la condición resolutoria del pago de la cuota a MÉXICO ASISTENCIA y demás cantidades que el cliente deba entregar a MÉXICO ASISTENCIA. El plazo de vigencia del Acuerdo de incorporación será igual al periodo de cancelación previsto en el capítulo VIII de los presentes Términos y Condiciones (es decir 30 días contados a partir de la fecha de contratación). El plazo de vigencia del Acuerdo de servicios comenzará en su fecha de contratación y concluirá la medianoche del mismo día transcurrido un año desde la fecha de contratación. La vigencia se prorrogará automáticamente por los mismos periodos año a año o mes a mes, conforme a la modalidad de pago que el cliente haya seleccionado al momento de la compra (conjunta e inseparablemente para ambos acuerdos), siempre que MÉXICO ASISTENCIA reciba el pago de la cuota por parte del cliente, así como de las demás cantidades que el cliente deba entregar a MÉXICO ASISTENCIA en los términos establecidos en los contratos, y salvo que cualquiera de las partes se oponga a la prórroga (que afectará conjuntamente siempre a ambos acuerdos) mediante notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del año de vigencia en curso.

CAPÍTULO IV: CONTRAPRESTACIÓN

El cliente se obliga a pagar por los servicios materia del contrato la cuota acordada con el cliente, dicha cantidad será pagada de manera anual. El pago podrá hacerse con cargo a una cuenta de cheques del cliente, vía domiciliación bancaria o con cargo a una tarjeta de crédito o débito del propio cliente. El cliente en este acto otorga su consentimiento a MÉXICO ASISTENCIA de manera expresa e irrevocable, para que haga el cargo por los servicios directamente a la tarjeta de crédito o débito que fue proporcionada por el cliente al momento de la celebración de los contratos si es que el cliente no ha realizado el pago correspondiente dentro del plazo antes señalado. Asimismo, en este acto el cliente autoriza a MÉXICO ASISTENCIA para que en caso de que exista un error u omisión en la información relativa al medio de pago proporcionado, MÉXICO ASISTENCIA contacte directamente al cliente o actualice los datos con el emisor del plástico. En relación con el capítulo III anterior, el cliente en este acto consiente y expresa e irrevocablemente autoriza a MÉXICO ASISTENCIA para en supuesto en el que el presente contrato se tenga por renovado automáticamente, MÉXICO ASISTENCIA pueda hacer los cargos automáticos recurrentes que sean necesarios a efecto de que se salde la contraprestación que el cliente está obligado a pagar a MÉXICO ASISTENCIA por el periodo o prórroga en cuestión. Asimismo, las partes acuerdan y el cliente consiente y acepta expresa e irrevocablemente que en caso de incremento en la contraprestación que el cliente deba pagar a MÉXICO ASISTENCIA por los servicios para el siguiente periodo, MÉXICO ASISTENCIA únicamente enviará una comunicación por escrito al cliente, quien en caso de no estar de acuerdo deberá comunicarle a MÉXICO ASISTENCIA su deseo de que el presente contrato no sea renovado automáticamente, en términos de lo dispuesto en el capítulo III anterior, en el plazo estipulado por MÉXICO ASISTENCIA en la comunicación por escrito. Si el cliente se abstiene de responder a la comunicación de MÉXICO ASISTENCIA informando del incremento en el precio y de prorrogar el presente contrato, se entenderá que el cliente aceptó dicho incremento y la renovación automática del presente contrato. El cliente consiente acepta y reconoce que el precio del producto será ajustado anualmente conforme el incremento correspondiente al Índice Nacional de Precios al Consumidor al 1 de enero sin necesidad de ser notificado de forma escrita. El cliente podrá comunicarse con MÉXICO ASISTENCIA para conocer el monto del ajuste y la fecha en que entrará en vigor.

CAPÍTULO V: CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes convienen que la información y documentación que les sea proporcionada por la otra parte, con motivo de la prestación de los servicios materia del contrato o que por cualquier otra forma sea obtenida, es propiedad única y exclusiva de la parte propietaria de dicha información y documentación. Por lo tanto, las partes quedan obligadas a considerar su contenido como confidencial, quedándose prohibido el divulgar, publicar o lucrar dicha información a terceras personas, sin la previa autorización por escrito de la otra parte.

CAPÍTULO VI: CONDICIONES

Las partes acuerdan que la obligación de MÉXICO ASISTENCIA de prestar los servicios en términos del contrato está condicionada a:

1. El adecuado cumplimiento por parte del cliente con los Términos y Condiciones aquí contenidos, o en su caso con los Términos y Condiciones que le sean oportunamente notificados por MÉXICO ASISTENCIA.
2. Que el cliente proporcione a MÉXICO ASISTENCIA toda la información necesaria y veraz, que le sea requerida por MÉXICO ASISTENCIA, para una adecuada prestación de los servicios. El Cliente en este acto declara que toda la información proporcionada hasta ahora a MÉXICO ASISTENCIA es veraz.
3. Que el cliente notifique oportunamente a MÉXICO ASISTENCIA toda la información relativa a sus plásticos, así como cualquier cambio que se produzca en estos, en el entendido que cualquier cambio a los plásticos del cliente no le será oponible a MÉXICO ASISTENCIA hasta que no le sea notificado por escrito.
4. El cumplimiento por parte del cliente de las condiciones establecidas por los emisores de los plásticos relativos al uso y custodia de los mismos.
5. La notificación de la pérdida o robo de los plásticos y solicitud de su bloqueo antes de transcurridos 7 días naturales desde el momento en que se detecte su falta, tanto a MÉXICO ASISTENCIA como a la policía, siendo requisito inexcusable la presentación de una copia de la denuncia ante cualquier evento indicando la fecha y hora exacta de la ocurrencia del hecho.
6. La presentación de los justificantes de los gastos reclamados por evento y contemplados en estos Términos y Condiciones en un plazo de tiempo en ningún caso superior a tres (3) meses desde el momento que se hizo el reporte.
7. Que el cliente no haga uso indebido del plástico, conforme a las reglas del emisor del mismo; lo anterior en el entendido que uso indebido del plástico incluye pero no está limitado a que el plástico se encuentre junto con la clave de acceso o PIN o que sea utilizado por un tercero residente en su domicilio.



CAPÍTULO VII: MODIFICACIONES

Ambas partes convienen que cualquier modificación a las disposiciones contenidas en este documento, se harán por escrito o vía electrónica por MÉXICO ASISTENCIA conforme a la definición de domicilio de este contrato o se publicarán en su página de internet y no podrán ser modificadas en perjuicio del cliente.

CAPÍTULO VIII: RESCISIÓN / CANCELACIÓN

Ambas partes manifiestan que es su voluntad establecer como causa de rescisión del contrato, el incumplimiento de cualquiera de las partes a las obligaciones que asumen conforme al contenido del mismo, sin perjuicio del derecho de la parte afectada para reclamar de la otra los daños y perjuicios que tal incumplimiento le ocasione. El cliente podrá cancelar los contratos dentro de los 30 días naturales siguientes a su contratación o a su renovación, en cuyo caso MÉXICO ASISTENCIA le devolverá íntegramente la cuota efectivamente pagada por el cliente. Si el cliente hubiera utilizado los servicios contratados durante dicho plazo de 30 días, MÉXICO ASISTENCIA no tendrá obligación de devolver dicha cuota. Igualmente, si transcurren 30 días naturales tras la fecha de renovación de los contratos, y la cuota correspondiente no hubiera sido pagada a MÉXICO ASISTENCIA, MÉXICO ASISTENCIA quedará liberada de sus obligaciones y el presente contrato terminará automáticamente.

CAPÍTULO IX: AVISOS Y NOTIFICACIONES

Para todo lo relacionado con los contratos, el domicilio del cliente será el establecido en la definición de domicilio del presente documento y el de MÉXICO ASISTENCIA el ubicado en Guillermo González Camarena No.1000 Piso 1, Centro Ciudad Santa Fe, México, D.F., C.P. 01210 señalando además la dirección de correo electrónico acientes@mapfre.com para cualquier aviso o notificación relacionado con el presente contrato. Cualquier comunicación del cliente a MÉXICO ASISTENCIA deberá hacer referencia al número de contrato y al nombre del cliente.

El cliente acepta que toda comunicación por parte de MÉXICO ASISTENCIA podrá ser vía electrónica en base al correo electrónico y/o teléfono celular que el cliente proporcione conforme a la definición de domicilio del presente contrato.

CAPÍTULO X: ATENCIÓN A CLIENTES

Para cualquier queja o tema relacionado con los contratos, MÉXICO ASISTENCIA pone a disposición del cliente los siguientes teléfonos y correo electrónico:

Desde Guadalajara y el Interior de la República:	01-800-890-61-49
Llamadas desde D.F.:	51-69-37-46
Resto del mundo por cobrar:	80-00-31-49
Desde US & Canadá:	1-888-986-82-77
Fax:	80-00-31-48
Correo electrónico:	acientes@mapfre.com

CAPÍTULO XI: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento del contrato, las partes se someten de manera expresa e irrevocable a la legislación aplicable y a jurisdicción de los tribunales competentes establecidos en la Ciudad de México, Distrito Federal, y en este acto renuncian expresa e irrevocablemente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Asimismo, los derechos de los clientes están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

CAPÍTULO XII: AVISO DE PRIVACIDAD

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos personales, el cliente queda informado y expresamente consiente a la incorporación de sus datos personales, incluidos los patrimoniales o financieros, recogidos en el contrato así como de cualquier otro dato que pudiera facilitarse a lo largo de la relación contractual, a un archivo, automatizado o no, del que es responsable de MÉXICO ASISTENCIA con domicilio, a estos efectos, en Av. Paseo de la Reforma 243, Col. Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500 D.F., México.

La finalidad de este archivo es que (i) MÉXICO ASISTENCIA gestione el presente contrato (ii) le informe sobre sus actividades y productos presentes y futuros incluso por medios electrónicos, (iii) realice prospecciones sobre la calidad del/los producto/s contratado/s y (iv) lleve a cabo estudios de marketing con el objeto de adecuar las ofertas a su perfil particular.

Asimismo el cliente otorga su consentimiento para que MÉXICO ASISTENCIA transfiera sus datos personales a las entidades del grupo MÉXICO ASISTENCIA o a terceros todos ellos nacionales o extranjeros que colaboren con MÉXICO ASISTENCIA en la gestión de su contrato o a aquellas que colaboren con MÉXICO ASISTENCIA cuando sea necesario para las finalidades descritas en el párrafo anterior. El cliente consiente autoriza a MÉXICO ASISTENCIA para que actualice los datos de sus tarjetas con las entidades emisoras de las mismas con la finalidad de actualizar el medio de pago de la cuota si ya no fuera válido o incluir éstas dentro de las tarjetas protegidas por el servicio MÉXICO ASISTENCIA protección de tarjetas.

Para limitar el uso o divulgación de sus datos mantendremos políticas y procedimientos de seguridad y confidencialidad. MÉXICO ASISTENCIA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. El consentimiento del cliente para todos los tratamientos y comunicaciones expuestos en este párrafo, se presta sin perjuicio de los derechos de acceso, rectificación, oposición y en su caso cancelación de sus datos personales, de limitar el uso o divulgación de dichos datos, o de revocar el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de los mismos, que podrán ser ejercitados a través del correo electrónico acientes@mapfre.com, Atención: departamento de protección de datos.

La solicitud respectiva deberá contener al menos la siguiente información: (i) nombre completo y correo electrónico para comunicarle la respuesta a su solicitud; (ii) los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal; y (iii) la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados. Mismo de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, MÉXICO ASISTENCIA cuenta con un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de su solicitud para notificarle la determinación adoptada a través del correo electrónico o domicilio que usted haya proporcionado en la solicitud y, en caso de resultar procedente, MÉXICO ASISTENCIA contará con un plazo adicional de 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha de notificación para hacerla efectiva. Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso. En caso de oposición al tratamiento y transferencia de los datos expuestos no podrán hacerse efectivas las prestaciones pactadas durante el tiempo que dure dicha oposición, por carecer MÉXICO ASISTENCIA de los datos necesarios para la gestión del contrato. El presente aviso, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página www.avisomexicoasistencia.com.mx, a través de comunicados colocados en nuestras oficinas o informados mediante cualquier medio de comunicación que tengamos con usted.

Como titular de los datos personales usted tiene derecho a acudir ante el Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (INAI) en caso de considerar que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado.

Acepto y consiento el tratamiento de mis datos personales de conformidad con los términos del presente aviso.

Siempre es posible