

Manual del Asegurado del Programa TruProtect®

ÍNDICE

- A.- Preliminar
- B.- Aceptación del Seguro
- C.- Alcance geográfico
- D.- Definiciones
- E.- Coberturas
- F.- Diagnósticos de los equipos
- G.- Contraprestación
- H.- Intentos de cobro
- I.- Terminación del Contrato
- J.- Reembolso de Primas
- K.- Indemnización
- L.- Reporte de eventos
- M.- Entrega de reparaciones resguardo
- N.- Atención de los servicios y resolución de quejas
- O.- Lugar y forma de pago de la indemnización
- P.- Extinción de las obligaciones de TruProtect®
- Q.- Legislación aplicable.

A.- Preliminar

Garantía 365® ,S.A. de C.V. (quien en lo sucesivo se denominará **TruProtect®**) administra, de conformidad con el contenido de éstas condiciones, durante la vigencia del seguro, las responsabilidades indicadas contra los riesgos que más adelante se definen. La aseguradora que proporciona y respalda el seguro de Robo con violencia y/o Daño Accidental, cuyo beneficiario será el Asegurado, es Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., denominada en lo sucesivo LA COMPAÑÍA, Institución de Seguros debidamente autorizada por la CNSF.

TruProtect® asume la obligación, a cambio de una contraprestación, pagada por el Asegurado, de gestionar los seguros y servicios que en este documento se pactan y, en su caso, la reparación del Dispositivo ante un Centro de Servicio.

TruProtect® comprende un seguro y un servicio que ofrece protección para equipos de telefonía en casos de robo con violencia o daños accidentales. El precio del servicio va en función del precio de lista del equipo.

Dicho servicio, se adquiere de manera 100% (cien por ciento) digital a través de las páginas <https://TruProtect.com.mx/>, <https://www.unefon.com.mx/servicios/TruProtect.php>, y cualquier otro medio designado por TruProtect®, para lo cual los clientes deben registrarse y ejecutar una serie de pruebas de funcionalidades para asegurar que el equipo esté en óptimas condiciones.

Los riesgos y deducibles que pueden ampararse bajo esta Póliza, se definen en el capítulo de “Coberturas”.

B.- Aceptación del Seguro

Si la carátula de la Póliza no concordare con la oferta de TruProtect®, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días que sigan al día en que reciba la carátula de la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza. Lo anterior de conformidad con el artículo 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Este seguro puede cancelarse en cualquier momento en términos de lo establecido en las Condiciones particulares del Seguro y en los Incisos I y J de este documento.

Al pagar la contraprestación, el CLIENTE manifiesta que entiende y acepta el contenido de las Condiciones Generales y las Particulares del Contrato del Seguro y las contenidas en este documento.

C.- Alcance geográfico

La presente Póliza otorga cobertura por robo con violencia o daño accidental, cuando el siniestro ocurra y se soliciten estos servicios dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

D.- Definiciones

Las siguientes definiciones aplicarán para todas y cada una de las coberturas contenidas en la presente Póliza de seguro:

ACCIDENTE: Acontecimiento fortuito, súbito e imprevisto, no excluido, que cause daño al Gadget.

ASEGURADO: Es la persona física y/o moral titular del interés Asegurado, que se encuentra cubierta al amparo de este contrato de seguro, misma que al momento de ocurrir un Evento que amerite indemnización, según lo establecido en esta Póliza, tiene derecho al pago correspondiente.

ASEGURADO TITULAR: Es el Asegurado Contratante del Seguro.

ASEGURADO DEPENDIENTE: Es el cónyuge o concubina/o e hijos del Asegurado Titular que sean mencionados expresamente como Asegurados en la Póliza, que vivan en el mismo domicilio y que acrediten su relación o parentesco.

COMPAÑÍA: Zúrich Aseguradora Mexicana S.A. de C.V.

CONTRATANTE: A la persona física o moral que ha celebrado con La Compañía el contrato de seguro y tiene a su cargo el pago de las Primas correspondientes.

DEDUCIBLE: Es el porcentaje de participación en la pérdida ocasionada por el siniestro a cargo del asegurado, el cual se establece en la caratula de la Póliza de seguro.

ENDOSO: Documento registrado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, mediante el cual se hace constar el acuerdo establecido en un contrato de seguro por las partes para modificar, aclarar o dejar sin efecto las bases, términos o condiciones de la Póliza; y forma parte integrante de ésta última.

EVENTO: Es la ocurrencia del riesgo amparado por este Contrato de Seguro, durante la Vigencia del mismo. Se entenderá por un solo Evento, el hecho o serie de hechos ocurridos a consecuencia de un mismo acontecimiento sucedido durante la Vigencia de la Póliza.

EXCLUSIONES: Se refiere a todo hecho, situación o condición no cubiertos por la Póliza y que se encuentran expresamente indicadas en la misma.

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA: Es la fecha que aparece señalada en la carátula de la Póliza, a partir de la cual queda cubierto el riesgo Asegurado.

GADGET: Dispositivo Electrónico Portátil, de uso personal, móvil o transportable con funciones específicas relacionadas con la tecnología, tales como, de manera enunciativa más no limitativa: celular o Smartphone, laptop, tableta electrónica (Tablet), smartwatch, reproductor de sonido digital y demás aparatos electrónicos.

HURTO: Robo perpetrado, furtivamente, sin el uso de fuerza o violencia (sea moral o física) sobre las personas.

PERDIDA TOTAL: La indemnización resultante es igual o mayor al monto de la pérdida.

POLIZA Y/O CONTRATO: Es el documento en el que se hace constar el Contrato de Seguro celebrado entre el Contratante y La Compañía, y lo forman las Condiciones Generales, la Caratula de la Póliza, la Solicitud de Seguro, los Endosos y las cláusulas adicionales que se agreguen, los cuales constituyen prueba de la existencia del Contrato.

PRIMA: Es la cantidad de dinero que debe pagar el Contratante y/o Asegurado a La Compañía en la forma y términos convenidos, para que el Asegurado tenga derecho a las coberturas amparadas por este Contrato de Seguro, durante la Vigencia del mismo. La Prima total incluye los gastos de expedición, así como el Impuesto al Valor Agregado o cualquier otro impuesto aplicable.

ROBO CON VIOLENCIA Y/O ASALTO: Apoderamiento con ánimo de dominio de un bien mueble ajeno, sin derecho y sin consentimiento de la persona con facultad para disponer de él, haciendo uso de la fuerza e intimidación en las personas o cosas.

SINIESTRO: Eventualidad prevista en el Contrato de Seguro cuyos efectos dañosos se encuentran cubiertos en éste, hasta el Límite Máximo de Responsabilidad contratado y que indistintamente se menciona como Evento (s) ocurridos.

SUMA ASEGURADA: Es la cantidad máxima establecida en la carátula de la Póliza por la que tendrá responsabilidad La Compañía en caso de proceder el Evento. Para este programa se considera como suma asegurada el valor del Gadget señalado en la aplicación móvil G365 - CoverMe al momento de contratar el seguro, siempre que se encuentre dentro del grupo definido por el contratante para el ingreso a la póliza y haya abonado la prima del seguro al momento de la compra.

VIGENCIA: Es la duración de la Póliza, la cual está estipulada en la carátula de la misma.

E. Coberturas.

La póliza cubre hasta 2 (dos) eventos en cualquier combinación de las coberturas durante la vigencia de la póliza, de acuerdo con el producto comprado por el cliente, con excepción de la cobertura de Robo Total que solo se cubre un evento durante la vigencia de la póliza.

En el caso de Robo con violencia, el Asegurado deberá presentar una denuncia ante el Ministerio Público de la localidad en donde sucedió el acto, declarando los actos de como ocurrió el siniestro. En el acta deberán constar la identificación del equipo robado, la identificación del propietario y/o asegurado y su domicilio y la comprobación de la propiedad del equipo robado con violencia.

El personal de Call Center de TruProtect®, al recibir el reporte del robo con violencia, le indicará al Asegurado el procedimiento a seguir para obtener este beneficio del seguro conforme a la Legislación Mexicana de Seguros.

En el caso que en las declaraciones ante TruProtect®, en la documentación de la reclamación o en el Acta levantada ante el Ministerio Público que el Asegurado presente en su reclamación se observen inconsistencias, a juicio de la Dirección Jurídica de TruProtect y/o el de la Aseguradora, TruProtect® podrá solicitar al Asegurado acompañar al representante jurídico de la Aseguradora para acudir ante el Ministerio Público en donde se levantó el acta presentada, para la ratificación de las declaraciones y los elementos requeridos por la ley, en la entidad de que se trate.

E 1.1. COBERTURA PREMIUM: ROBO TOTAL Y/O DAÑO EN EL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO .

DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA.

Esta cobertura, en caso de estar contratada expresamente, cubre al Dispositivo Asegurado contra la Pérdida Total por Robo con violencia, siempre que el mismo ocurra mientras el Dispositivo esté siendo portado o usado por el Asegurado.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Valor más bajo que resulte de entre el valor de la factura y el valor superior del rango seleccionado al momento de contratar el seguro, menos la aplicación del deducible del 40% sobre el valor antes mencionado del Dispositivo. Se ampara un evento en robo total.

EXCLUSIONES.

Esta cobertura NO cubre daños:

1. Que experimenten los componentes o accesorios del Gadget, tales como bluetooth, manos libres, pen drives o similares, así como cualquier accesorio incluido en la compra original del Gadget, excepto la pérdida o daño de la batería cuando este ocurra a consecuencia directa e inmediata del daño o pérdida que sufra el Gadget.
2. Por los que el fabricante, proveedor, vendedor, importador o terceros deban responder legal o contractualmente.
3. Que sean consecuencia de fallas o defectos ya existentes al momento de contratarse el seguro.
4. Causados por actos intencionales o constitutivos de fraude, culpa grave, dolo o mala fe cometidos por el Asegurado, por sus mandatarios o por las personas a quienes se haya confiado el Gadget Asegurado.

5. Cuando el Siniestro se produzca durante el transporte del Gadget Asegurado al ser enviado por correo, mensajería, correo postal o certificado, o bien durante una mudanza o similares, excepto cuando el Gadget sea transportado personalmente por el Asegurado y sufra el Siniestro en territorio nacional, a bordo de los medios de transporte anteriores y con ocasión de un viaje.
6. Ocurredos a consecuencia de que el Gadget hubiere sido abierto, reparado, intervenido o alterado por el Asegurado y/o por tercero no autorizado por la Compañía.
7. La pérdida de Software, programas, aplicaciones o descargas agregados en o después de la compra inicial del Gadget protegido; así como el daño o la pérdida de la información contenida o intercambiada a través del mismo;
8. Gastos adicionales, programación, reconstrucción de datos, recuperación de datos (inclusive contactos, tonos de llamada y juegos), instalación o reconfiguración de programas.
9. Los daños causados derivados de la salinidad.

E 1.2. COBERTURA PREMIUM; DAÑO TOTAL O PARCIAL AL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO POR CAIDA ACCIDENTAL O INFILTRACION ACCIDENTAL DE LIQUIDOS

DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA.

Esta cobertura, en caso de estar contratada expresamente cubre al Dispositivo Asegurado contra la pérdida Total o Parcial que sufra el Dispositivo en forma súbita e imprevista a consecuencia de caída accidental, golpes o derrames de líquidos. Queda cubierto el daño a la pantalla del Dispositivo por caída accidental.

La Compañía indemnizará al Asegurado el Valor más bajo que resulte de entre el valor de la factura y el valor superior del rango seleccionado al momento de contratar el seguro, menos la aplicación del deducible del 30% sobre el valor antes mencionado del Dispositivo.

Opciones que se pueden tomar en cuenta en lugar de la factura del celular: Recibos, tickets, comprobantes de compra, notas de compraventa o remisión, o estados de cuenta. En caso de que el cliente no cuente con factura o algún otro comprobante, se tomará como referencia el valor comercial del equipo al momento del siniestro.

EXCLUSIONES.

Esta cobertura NO cubre daños:

1. Que experimenten los accesorios del Gadget, manos libres, pen drives o similares, así como cualquier accesorio incluido en la compra original del Gadget, excepto la pérdida o daño de la batería cuando este ocurra a consecuencia directa e inmediata del daño o pérdida que sufra el Gadget.
2. Por los que el fabricante, proveedor, vendedor, importador o terceros deban responder legal o contractualmente.
3. Que sean consecuencia de fallas o defectos ya existentes al momento de contratarse el seguro.
4. Causados por actos intencionales o constitutivos de fraude, culpa grave, dolo o mala fe cometidos por el Asegurado, por sus mandatarios o por las personas a quienes se haya confiado el Gadget Asegurado.
5. Cuando el Siniestro se produzca durante el transporte del Gadget Asegurado al ser enviado por correo, mensajería, correo postal o certificado, o bien durante una mudanza o similares, excepto cuando el Gadget sea transportado personalmente por el Asegurado y sufra el Siniestro en territorio nacional, a bordo de los medios de transporte anteriores y con ocasión de un viaje.
6. Ocurren a consecuencia de que el Gadget hubiere sido abierto, reparado, intervenido o alterado por el Asegurado y/o por tercero no autorizado por la Compañía.
7. La pérdida de Software, programas, aplicaciones o descargas agregados en o después de la compra inicial del Gadget protegido; así como el daño o la pérdida de la información contenida o intercambiada a través del mismo;
8. Gastos adicionales, programación, reconstrucción de datos, recuperación de datos (inclusive contactos, tonos de llamada y juegos), instalación o reconfiguración de programas.
9. Los daños causados derivados de la salinidad.

E 2. COBERTURA ESTANDAR: DAÑO A LA PANTALLA DEL DISPOSITIVO POR CAÍDA ACCIDENTAL .

DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA.

Esta cobertura, en caso de estar contratada, expresamente cubre la Reparación de la Pantalla del Dispositivo a consecuencia de caída accidental. La Compañía indemnizará al Asegurado hasta el Valor Real del Dispositivo al momento del Siniestro, sin exceder el 38% del Valor Superior del rango seleccionado al momento de contratar el seguro, menos la aplicación del deducible de \$559.00 pesos. Se cubren dos eventos por año. En caso de que la reparación no se lleve a cabo por incosteabilidad o por piezas discontinuadas, se procederá a realizar la indemnización de hasta la suma asegurada señalado en el párrafo anterior menos la aplicación del deducible de \$559.00 pesos.

Nota: Esta cobertura es una condición particular de las coberturas “DAÑO AL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO COMO CONSECUENCIA DE UNA CAIDA ACCIDENTAL” y “ROBO TOTAL O DAÑO EN EL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO A CONSECUENCIA DE INTENTO DE ROBO CON VIOLENCIA”, de acuerdo las condiciones generales del producto.

EXCLUSIONES.

Esta cobertura NO cubre daños:

1. Que experimenten los accesorios del Gadget, manos libres, pen drives o similares, así como cualquier accesorio incluido en la compra original del Gadget, excepto la pérdida o daño de la batería cuando este ocurra a consecuencia directa e inmediata del daño o pérdida que sufra el Gadget.
2. Por los que el fabricante, proveedor, vendedor, importador o terceros deban responder legal o contractualmente.
3. Que sean consecuencia de fallas o defectos ya existentes al momento de contratarse el seguro.
4. Causados por actos intencionales o constitutivos de fraude, culpa grave, dolo o mala fe cometidos por el Asegurado, por sus mandatarios o por las personas a quienes se haya confiado el Gadget Asegurado.
5. Cuando el Siniestro se produzca durante el transporte del Gadget Asegurado al ser enviado por correo, mensajería, correo postal o certificado, o bien durante una mudanza o similares, excepto cuando el Gadget sea transportado personalmente por el Asegurado y sufra el Siniestro en territorio nacional, a bordo de los medios de transporte anteriores y con ocasión de un viaje.

6. Ocurredos a consecuencia de que el Gadget hubiere sido abierto, reparado, intervenido o alterado por el Asegurado y/o por tercero no autorizado por la Compañía.
7. La pérdida de Software, programas, aplicaciones o descargas agregados en o después de la compra inicial del Gadget protegido; así como el daño o la pérdida de la información contenida o intercambiada a través del mismo;
8. Gastos adicionales, programación, reconstrucción de datos, recuperación de datos (inclusive contactos, tonos de llamada y juegos), instalación o reconfiguración de programas.
9. Los daños causados derivados de la salinidad.

F.- DIAGNÓSTICO DE LOS EQUIPO.

Las pruebas que se llevarán a cabo en cada Dispositivo prospecto deberán ser ejecutadas en la aplicación CoverMe, disponible en la tienda de aplicaciones de TruProtect® para sistemas operativos iOS, Android y Harmony. Dichas pruebas serán las siguientes:

F.1.- WiFi – Prueba para inspeccionar internamente los elementos que intervienen en el WiFi del Smartphone. El usuario deberá tener acceso a una red WiFi ya que deberá realizar conexión a la misma.

F.2.- Pantalla Táctil - Prueba para revisar la resistencia capacitiva de la pantalla del Smartphone y verificar que no se encuentra dañada. El usuario debe tocar con su dedo todo el panel táctil durante algunos segundos.

F.3.- Botones – Prueba en la que se pedirá al usuario que interactúe con los botones mecánicos de su Smartphone, con el fin de probar cada uno de ellos.

F.4.- Cámara Trasera - Prueba que indica si la cámara trasera del Smartphone se encuentra en buen estado. El usuario deberá enfocar su rostro con la cámara trasera para validar su correcto funcionamiento.

F.5.- Bluetooth - Prueba para inspeccionar internamente los elementos que intervienen en el Bluetooth del Smartphone. El usuario únicamente deberá encender el bluetooth al momento de iniciar la prueba.

F.5.- Auricular - Prueba que indicará si el auricular del smartphone se encuentra en buen estado. En esta prueba, a través del auricular se

emitirá una secuencia de números, la cual deberá ser escuchada por el usuario para posteriormente ingresarla en la pantalla del dispositivo.

F.7.- Flash - Prueba que indica si el flash del Smartphone se encuentra funcionando correctamente. En esta prueba, a través del flash, se emitirá una secuencia de parpadeos de luz, el usuario deberá contar el número de parpadeos para posteriormente ingresarla en la pantalla del dispositivo.

F.8.- GPS - Prueba para inspeccionar internamente los elementos que intervienen en el GPS del Smartphone. El usuario únicamente deberá otorgar los permisos de uso de GPS.

F.6.- Pantalla - Prueba con la cual se comprueba si la pantalla del dispositivo se encuentra rota o en buen estado. En la pantalla del smartphone aparecerá un QR el cual deberá ser reflejado en un espejo a una distancia aproximada de 15 cm. La cámara frontal escaneará el QR a partir del reflejo. Si la lectura del QR es correcta, la pantalla se pondrá en color verde y se dará por exitosa dicha prueba bajo reserva, así como todas las demás pruebas realizadas.

Para que un dispositivo pueda ser asegurado, deberá pasar de manera satisfactoria todas las pruebas mencionadas anteriormente y estarán sujetas a su posterior revisión para verificar que el equipo, efectivamente esté en óptimas condiciones.

G. Contraprestación.

El pago de la contraprestación de este Póliza la realizará el CLIENTE a través de TruProtect®, ya sea con cargo al recibo telefónico AT&T, UNEFON ó a través de otros medios que designe TruProtect®, como puede ser tarjeta bancaria.

La Póliza tiene una vigencia de 12 meses con pagos mensuales para cada una existen diferentes precios que van en función de las coberturas y del valor comercial del equipo que se pretende asegurar.

La forma de pago mensual es excluyente de la forma de pago anual por lo que el cliente final podrá tener activa solo una oferta.

H.- Intentos de cobro al cliente.

Sin importar el medio de pago, TruProtect® hará hasta 7 (siete) intentos de cobro, 1 (uno) por día. La cobertura permanecerá activa siempre y cuando los cobros logren ejecutarse de manera exitosa. El intento de cobro previo al registro de un siniestro deberá ser exitoso para que el siniestro sea procedente.

El resultado de cada intento de cobro será notificado al cliente y en caso de ser aprobado el cargo, TruProtect® estará enviando vía correo electrónico, el comprobante de pago correspondiente.

Todos los cobros se realizan por el monto completo correspondiente a coberturas mensuales o anuales, cubriendo el periodo correspondiente a partir de la fecha en que se ejecuta el cobro.

I.- Terminación del Contrato.

En caso de que algún cliente se comuniquen para cancelar, deberá dirigirse a los canales de atención a clientes establecidos por TruProtect® listados a continuación:

I 1.1. Por Teléfono: Llamando desde cualquier lugar al número 55 7099 1080.

I 1.2. Por Correo electrónico: atencionclientesTruProtect.com.mx

I 1.3. A través de la página web: <https://TruProtect.com.mx> al medio de contacto directo del cliente desde web, donde podrá administrar sus coberturas.

I 1.4. Mediante correo ordinario a la siguiente dirección, a la atención de: GARANTÍA 365, S.A. de C.V. Parque de Orizaba N.º 7 Piso 3, Colonia El Parque. Naucalpan de Juárez, C.P. 53398, Estado de México.

La terminación del Contrato, se puede generar por por:

I 2.1. Robo del bien asegurado.

I 2.2. Pérdida total del bien asegurado, derivado de un daño donde el costo de reparación es más alto que el precio de lista del equipo asegurado, por piezas descontinuadas o porque el daño es irreparable por la magnitud del daño.

I 2.3. Cuando se han alcanzado dos siniestros en el lapso de 12 (doce) meses.

EVENTOS CUBIERTOS

Dependiendo del tipo de siniestro, se pueden cubrir hasta dos eventos:

1er siniestro	2do siniestro	Total de siniestros
Robo	-	1
Daño – Pérdida total	-	1
Daño – Parcial o Pantalla	Robo	2
Daño – Parcial o Pantalla	Daño - Pérdida total	2
Daño – Parcial o Pantalla	Daño – Parcial o Pantalla	2

Todo reporte de siniestro y su respectivo seguimiento deberá realizarse a través de los canales definidos por G365.

Las limitaciones de coberturas y excepciones están señaladas en los Términos y Condiciones particulares del Programa, estos podrán ser consultados en la página:
<https://truprotect.com.mx>

I 2.4. Cuando han finalizado los 12 (doce) meses de la póliza

I 2.5. Por impago del cliente. Para todos los clientes, sin importar su método de pago, se ejecutan 7 (siete) intentos, 1 (uno) por día, el resultado después de cada intento se notifica al cliente y después de 7 (siete) intentos, se termina en automático la póliza.

J.- Reembolso de Primas.

El cliente tendrá derecho a reembolso cuando lo solicite a TruProtect® y éste se realizará por el mismo método de pago a través del cual el cliente realizó la compra:

J 1. Cliente que canceló voluntariamente, tendrá derecho a reembolso:

J 1.1. Cliente que cuenta con un siniestro: Si el valor de la indemnización otorgada en el siniestro previo no es mayor a la parte proporcional de la prima no devengada, el cliente será acreedor a reembolso y se le transferirá la cantidad que resulte de restar el valor de la indemnización previamente otorgada a la parte proporcional de prima no devengada.

J 1.2. Cliente que no cuenta con ningún siniestro y no tiene adeudo de prima: El cliente recibirá la parte proporcional de la prima pagada que no haya sido devengada.

J 2. Cliente que canceló voluntariamente, no podrá ser acreedor a reembolso:

J 2.1. Cliente que tiene adeudo de prima.

J 2.2. Cliente que no tiene adeudo de prima y cuenta con un siniestro: Si el valor de la indemnización otorgada en el siniestro previo es mayor a la parte proporcional de la prima no devengada, el cliente no podrá ser acreedor a reembolso.

J 2.3. La prima devengada no es acreedora a reembolso.

J 3. De manera unilateral, si la aseguradora decide dar por terminada la cobertura. La aseguradora notificará al asegurado 10 días antes de la fecha de terminación. El reembolso corresponderá a la parte proporcional de prima no devengada.

La terminación de la vigencia de la póliza no es elegible a reembolso.

Para hacer valida la devolución el Cliente deberá solicitarla a través del correo atencionclientes@TruProtect.com.mx, donde compartirá el número de cuenta bancaria donde la recibirá, TruProtect®, previamente realizará el cálculo de la devolución en base a los puntos anteriores.

K.- Indemnización.

K 1. Indemnización en casos de robo o pérdida total

K 1.1. Clientes que contraten en modalidad anual con pago mensual:

A la indemnización, adicional a descontar el deducible correspondiente, se le descontará el monto total de primas faltantes por cubrir. El monto resultante se le pagará vía electrónica al asegurado a la cuenta que indique. Si el monto resultante es negativo, no habrá indemnización alguna que liquidar al asegurado.

K 1.2. Clientes que contratan en modalidad de pago anual.

A la indemnización, únicamente se le descontará el deducible correspondiente. El monto resultante se le pagará vía electrónica al asegurado a la cuenta que indique.

K 2. Indemnización de daño parcial o reparación de pantalla.

Se le entregará al asegurado su celular reparado con una garantía de 90 días.

En los casos donde se determine indemnización por pérdida total, por razón de la determinación por parte de TruProtect® el pago al Cliente, el artículo dañado pasará a ser propiedad de la Aseguradora, ya que se ha otorgado el máximo beneficio.

L.- Reporte de eventos.

Cuando el asegurado reporte un siniestro, es importante presentar un reporte claro y completo de los hechos, lo cual debe ser de inmediato, o más tardar dentro de los 5 (cinco) días hábiles después de tener conocimiento de la realización del siniestro.

Para el reporte de un Siniestro se debe realizar mediante las siguientes 2 opciones.

L.1.- A través de nuestro sitio Mi TruProtect®: <https://TruProtect.com.mx/login> al medio de contacto directo del cliente desde web.

L.2.- Por Teléfono: Llamando desde cualquier lugar al número 55 7099 1080.

Los horarios de atención al público son: de lunes a sábado de 08:00 a 20:00 hrs. (Hora de la Ciudad de México).

Una vez realizada la solicitud a través de las opciones anteriores, recibirá las instrucciones de acuerdo con su solicitud y se le aclararán las dudas que tenga, así mismo tendrá 3 (tres) días hábiles para entregar la documentación que se le hayan solicitado.

M.- Entrega de reparaciones.

El Centro de Servicio entregará el ARTÍCULO en condiciones de uso, previa prueba de funcionamiento y daño en presencia del CLIENTE.

TruProtect® no será responsable del ARTÍCULO reparado en caso de que éste no sea recogido por causas imputables al CLIENTE, dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha de entrega que se le haya indicado en la Orden de Servicio.

TruProtect® será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables a éste, mientras el ARTÍCULO se encuentre bajo su resguardo, con excepción de lo dispuesto en el párrafo anterior.

N.- Atención de los servicios y resolución de quejas.

El Cliente podrá remitir sus quejas a TruProtect® en cualquiera de las formas siguientes:

- Llamando desde cualquier lugar al número 55 7099 1080.
- Por Correo electrónico: atencionaclientes@TruProtect.com.mx
- Mediante correo ordinario a la siguiente dirección, a la atención de: GARANTÍA 365, S.A. de C.V. Parque de Orizaba N.º 7 Piso 3, Colonia El Parque. Naucalpan de Juárez, C.P. 53398, Estado de México.

O.- Lugar y forma de pago de la indemnización.

En caso de que el siniestro sea aprobado por TruProtect® y se determine una indemnización por pérdida total, parcial o robo con violencia, TruProtect® le informará al Asegurado conforme al siguiente procedimiento:

- O. 1.** Se le informa al Asegurado la resolución y los documentos que se necesitan llenar para este procedimiento.
- O. 2.** Deberá entregar firmados los documentos inherentes a este proceso en el sitio que se le indique.
- O. 3.** Se le solicitarán sus datos bancarios para depositar el pago.

P.- Extinción de las obligaciones de TruProtect®

En caso de omisiones, falsas declaraciones, actuación dolosa o fraudulenta del Asegurado al declarar por escrito en las solicitudes de TruProtect® o en cualquier otro documento, la Aseguradora podrá rescindir el contrato de pleno derecho en los términos de lo previsto en los artículos 47 y 70 en relación con los artículos 8, 9 y 10 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. –Precepto(s) legal(es) disponible(s) en TruProtect.com.mx–

Q.- Legislación aplicable en Materia Penal.

Q.1.- Artículo 386 Del Código Penal Federal

- Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

El delito de fraude se castigará con las penas siguientes:

I.- Con prisión de 3 días a 6 meses o de 30 a 180 días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de diez veces el salario.

II.- Con Prisión de 6 meses a 3 años y multa de 10 a 100 veces el salario, cuando el valor de lo defraudado excediera de 10, pero no de 500 veces el salario.

III.- Con prisión de tres a doce años y multa hasta de ciento veinte veces el salario, si el valor de lo defraudado fuere mayor de quinientas veces el salario.

Q.2.- Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro: “En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el Asegurado perderá las primas anticipadas”.

Q.3.- Artículo 69.- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan

determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

Q.4.- Artículo 70.- Las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación de que trata el artículo anterior.

Q. 3. Obligación de comunicar la existencia de otros seguros

Artículo 100 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.- Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el Asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los aseguradores, la existencia de los otros seguros.

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, y Aseguradoras así como las sumas aseguradas. -**“Precepto(s) legal(es) disponible(s) en TruProtect®.com.mx”-**

Artículo 101 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.- Si el Asegurado omite intencionalmente el aviso de que trata el artículo anterior, o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, los aseguradores quedarán liberados de sus obligaciones. -**“Precepto(s) legal(es) disponible(s) en TruProtect®.com.mx”-**

Q. 4. Notificaciones

Cualquier declaración o comunicación de cualquiera de las partes relacionada con este contrato, deberá enviarse por escrito a los canales señalados en la Carátula de la Póliza.

Si TruProtect® cambia de domicilio lo comunicará inmediatamente al Asegurado.

Los requerimientos y comunicaciones que TruProtect® deba hacer al Asegurado, tendrán validéz si se hacen en la última dirección que conozca TruProtect® del Asegurado.

Q. 5. Competencia.

En caso de controversia, el Asegurado podrá hacer valer sus derechos ante cualquiera de las siguientes instancias:

1. La Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de TruProtect® cuyos datos están a su disposición en el inciso **J.- Atención de los servicios y resolución de quejas, en este documento**, o
2. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).