

¿ACCIDENTE?

Guía rápida para iniciar trámite de reclamación

Llamar a los siguientes números de servicio:

01 800 716 54 67

o si lo prefiere en horas hábiles:

Monterrey
(81) 1253-3737

México
(55) 1253-3737

Guadalajara
(33) 1253-3737

Al reportarlo le preguntaremos lo siguiente:

- NÚMERO DE PÓLIZA.
- NOMBRE DEL ASEGURADO.
- FECHA Y HORA DEL ACCIDENTE.
- LUGAR DEL ACCIDENTE.
- PERSONA A CONTACTAR Y TELÉFONO.
- CAUSA DEL DAÑO.
- BIENES AFECTADOS.

OFICINAS DE VENTAS



OFICINAS DE VENTAS**Monterrey**
(81) 1253-3737**México**
(55) 1253-3737**Guadalajara**
(33) 1253-3737

Acapulco	(744) 485 - 01 - 38
Aguascalientes	(449) 914 - 84 - 56
Cancún	(998) 892 - 16 - 78
Celaya	(461) 614 - 64 - 24
Cuernavaca	(777) 312 - 98 - 47
Culiacán	(667) 712 - 34 - 33
Chiapas	(961) 121 - 45 - 06
Chihuahua	(614) 415 - 04 - 20
Guadalajara	(33) 3884 - 84 - 00
Hermosillo	(662) 262 - 11 - 21
Juárez	(656) 616 - 53 - 20
León	(477) 104 - 31 - 27
Mazatlán	(669) 914 - 03 - 16
Mexicali	(686) 554 - 85 - 22
Mérida	(999) 926 - 95 - 15
México	(55) 5322 - 80 - 00
Monclova	(866) 634 - 79 - 55
Monterrey	(81) 8368 - 14 - 00
Morelia	(443) 315 - 25 - 66
Puebla	(222) 211 - 74 - 30
Querétaro	(442) 245 - 06 - 01
Reynosa	(899) 923 - 35 - 61
Saltillo	(844) 438 - 00 - 31
San Luis Potosí	(444) 811 - 87 - 07
Tampico	(833) 217 - 13 - 82
Tepic	(311) 133 - 22 - 98
Tijuana	(664) 686 - 33 - 87
Torreón	(871) 750 - 85 - 53
Veracruz	(229) 927 - 35 - 73
Victoria	(834) 316 - 78 - 07
Villahermosa	(993) 351 - 50 - 60

ÍNDICE

Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia Empresarial

CLÁUSULA 1^a	Glosario	1
CLÁUSULA 2^a	Requisitos para la utilización de los servicios de asistencia	1
CLÁUSULA 3^a	Ambito Territorial y duración	2
CLÁUSULA 4^a	De los servicios de asistencia empresarial	2
CLÁUSULA 5^a	Exclusiones generales	9
CLÁUSULA 6^a	Comunicación	10

Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia Empresarial.

La Cobertura de Asistencia Empresarial otorgada por ABA SEGUROS, S.A. DE C.V., en adelante “ABA SEGUROS” a través de la persona moral denominada **México Asistencia, S.A. de C.V.**, en adelante “El Proveedor”, brindará a los Asegurados y/o beneficiarios de la póliza (en adelante el Beneficiario) los servicios descritos más adelante, de acuerdo con las siguientes Condiciones:

Cláusula 1ª.- GLOSARIO

Para efectos de los presentes términos y condiciones de las cláusulas de Asistencia Empresarial, y para una mejor comprensión de los alcances de los servicios que ofrece, se establecen las siguientes definiciones:

BENEFICIARIO.

Persona titular del interés expuesto al riesgo, a quien corresponden los derechos derivados de este condicionado.

ESTABLECIMIENTO DE LA EMPRESA O INMUEBLE.

Entiéndase por este concepto aquellas habitaciones componentes de la empresa que contrate los servicios de “El Proveedor”.

EVENTO.

Hecho cuyas consecuencias económicas dañosas estén cubiertas por el presente contrato. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituye un solo siniestro.

ÁREA COMUN.

Son las áreas que por su ubicación o uso son compartidas por 2 o mas personas.

Cláusula 2ª.- REQUISITOS PARA LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

La prestación de servicios de asistencia descritos dentro de la cláusula 4ª de las presentes condiciones, se encuentran condicionadas a la ocurrencia de eventos que:

- Acontezcan en el período de vigencia estipulados en la carátula

de la póliza;

- Se limiten las áreas comunes del Inmueble asegurado;
- Sean comunicados inmediatamente después de la ocurrencia, por teléfono al **Número 01800-685-1206**, la Central de Atención de “El Proveedor”

Están excluidos de las prestaciones de los servicios, los eventos causados por falta de mantenimiento adecuado, objetos de asistencia técnica especializada como elevadores, portones automáticos, eléctricos o electrónicos y equipos de seguridad.

Queda excluida la asistencia en casos de inmuebles en construcción, reconstrucción y/o reforma.

Cláusula 3ª.- AMBITO TERRITORIAL Y DURACION.

El ámbito territorial de la Asistencia Empresarial brindada por “El Proveedor”, se extiende a todo el Territorio Mexicano. Los servicios de Asistencia se prestarán exclusivamente, durante la vigencia del contrato de servicios firmado, donde se incluirá anexo este condicionado.

Cláusula 4ª.- DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EMPRESARIAL.

Los servicios relativos al Inmueble, incluyen las modalidades previstas en este artículo y serán prestadas conforme se describe a continuación:

A) Cerrajería.

Debido a la descompostura, robo o intento del mismo y siempre que el Beneficiario no pudiera acceder al Inmueble, “El Proveedor” enviará un cerrajero hasta el Inmueble para que sea realizada la apertura de la puerta y efectuará una copia de las llaves. También se dará esta misma prestación, si hubiera una persona atrapada en el interior de alguna de las habitaciones del Inmueble.

El límite máximo para este servicio será de \$2,000.00 pesos M.N. por evento, sin límite de eventos.

Nota: Están excluidas de este servicio las cerraduras eléctricas

o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de “El Inmueble”.

B) Plomería.

“El Proveedor” enviará a “El Inmueble”, profesionales para reparar alguna fuga de agua que pueda causar inundación.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, costo de materiales y mano de obra de los profesionales hasta el límite de \$5,000.00 pesos M.N. por evento, sin límite de eventos.

Nota: Están excluidos de este servicio la reparación de: grifos, depósitos subterráneos, calentadores, caja de agua, bombas hidráulicas, así mismo como destapar baños, sifones, o reparación de goteras por mala impermeabilización o protección de las paredes externas del inmueble.

C) Personal de limpieza.

En caso de que el Inmueble hubiere sufrido alguna inundación y la misma se encuentre cubierta en términos del presente clausulado, “El Proveedor” coordinará el envío de personal especializado en limpieza de oficinas en caso de que así los haya requerido el Beneficiario, con el objetivo de reestablecer las condiciones en que se encontraba el Inmueble antes de ocurrir el siniestro.

El límite máximo para este servicio será de \$3,000 pesos M.N. por evento, sin límite de eventos.

D) Cristales

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas del Inmueble, incluyendo los interiores siempre que se encuentren instalados y formen parte del mencionado Inmueble, “El Proveedor” enviará un profesional quien **sustituirá** el vidrio o cristal.

Se toman en cuenta de igual forma el cambio de cristales de aquellos objetos que formen parte del mobiliario de decoración de la empresa.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, costos de los materiales y mano de obra hasta el límite de \$7,000.00 pesos M.N. por evento, sin límite de eventos.

Quedan excluidos de este rubro los vitrales y acrílicos.

E) Instalaciones Eléctricas.

En caso de falta de energía eléctrica en el Inmueble o en alguna de sus dependencias debido a una falla o avería en las instalaciones eléctricas de la misma, "El Proveedor" enviará un profesional que realizará la reparación de urgencia necesaria para reestablecer la energía eléctrica, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, costos con materiales y mano de obra de los profesionales. El límite máximo para este servicio será de \$3,000.00 pesos M.N. por evento, sin límite de eventos.

No están incluidos en este servicio la reparación de elementos propios de iluminación, tales como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, así mismo como reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general, cualquier avería de aparatos que funcionen por corriente eléctrica.

F) Personal de Seguridad.

Por motivos de causas de fuerza mayor, por robo en las instalaciones o intento del mismo, "El Proveedor" coordinará el envío de personal calificado en cuestiones de resguardo de inmuebles y protección de empleados.

Están incluidos en este servicio gastos de envío y honorarios de los profesionales. El límite máximo para este servicio será de \$4,500.00 pesos M.N. por evento, sin límite de eventos.

G) Asistencia Legal.

Por la garantía de defensa jurídica, "El Proveedor" se obliga,

dentro de los límites establecidos en la Ley, a prestar al Beneficiario los servicios de asistencia jurídica, judicial y extrajudicial a continuación descritos:

1. Orientación jurídica telefónica al **beneficiario** en:

Derecho Civil y Mercantil.

- Contratos: Compraventa, De promesa, Permuta, Donación, Mutuo, Mandato.
- Comodato, Depósito, Prestación de Servicios.
- Arrendamiento, Terminación, rescisión y nulidad de contratos de arrendamiento, reclamación de pago de rentas atrasadas, juicio especial de desahucio, otorgamiento y firma de contrato, jurisdicción voluntaria y diligencias de consignación, así como la elaboración o revisión de contratos en esta materia.

2. Orientación y gestión legal en caso de accidentes automovilísticos con los automóviles utilitarios de la empresa asegurada.

Que se brinda al conductor de un vehículo de motor, en accidentes de tránsito, a través de abogados especializados, las 24 horas los 365 días del año.

Cuando los conductores que al manejar un vehículo de motor se vean involucrados en un delito de tipo culposo como:

- Lesiones.
- Daño en propiedad ajena.
- Homicidio.
- Ataques a las vías de comunicación.

Estos accidentes pueden provocar desde la pérdida de tiempo hasta la privación de la libertad, según sea la gravedad del delito. El servicio del departamento jurídico interviene a favor del **beneficiario** desde el momento del reporte de su accidente y hasta la total solución del mismo.

El servicio inicia cuando el **beneficiario** solicita la asistencia legal para un **empleado (conductor)**, que haya sido puesto a disposición de las autoridades competentes y termina en el

momento que el asunto derivado del percance vial se concluya formalmente; **ante autoridad administrativa y/o penal.**

Se incluye el pago de todos los gastos jurídicos y honorarios de los abogados y el pago de fianzas y cauciones para garantizar la libertad del conductor hasta \$12,500.00 pesos M.N. por evento.

3. Derecho Penal.

Cuando se tenga el carácter de inculpado u ofendido en la etapa de averiguación previa y procesos penales a nivel local y federal.

4. Derecho Laboral.

Cuando se tenga una demanda laboral empleado vs. Empresa, se orientará a ésta última para la resolución de caso en trámite.

5. Derecho Fiscal y Asesoría Contable.

Orientación telefónica, en Inversiones en activos, en el cumplimiento de obligaciones fiscales y en materia contable.

H) Asistencia Especializada: Conexión con profesionales.

A solicitud del Beneficiario, “El Proveedor” coordinará el envío de un Profesional quien realizará una cotización de los siguientes servicios señalados para reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera, sin que se trate de una situación de emergencia.

“El Proveedor” del servicio supervisará los trabajos y otorgará garantía **por la reparación efectuada.**

Estos servicios son: Plomería, Vidriería, Carpintería, Pintura, Impermeabilización, Herrería, Acabados, Recubrimientos, Ebanistería, Decoración, Albañilería, Lavado de muebles, Cancelería, Jardinería, Limpieza de Piscinas y Mantenimiento de Condominios (pintura, elevadores, instalaciones eléctricas, instalaciones de gas, etc.).

El Proveedor presentará al cliente el presupuesto que elabore el especialista.

El Proveedor dará sus recomendaciones para que el Beneficiario tome su decisión.

Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el Beneficiario asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etc.).

I) Consultas Telefónicas PC

“**El proveedor**” ofrecerá atención técnica telefónica procurando aclarar las dudas del USUARIO y solucionando los problemas dentro de los servicios incluidos.

No hay límite de llamadas de consulta.

Horario de atención de 9:00 a 21:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 los sábados.

Los servicios incluidos en la asistencia son:

- Configuración de Internet.
- Instalación y/o reinstalación de programas de cómputo con licencias proporcionadas por el usuario:
 - Programas Antivirus.
 - Programas Antiespías.
 - Microsoft Office.
 - Navegadores (Internet Explorer, Firefox, Mozilla).
 - Programas de mensajería instantánea (Window Messenger, Yahoo Messenger, Skype).
 - Software de edición de imágenes.
 - Reproductores de música y video.
 - Programas de correo.
 - Utilerías como Adobe Acrobat, Winzip y Winrar.
- Instalación y/o configuración del Sistema Operativo de la PC.
- Formateo del disco duro (sin recuperación de la información).

- Mantenimiento preventivo del disco duro (eliminación de archivos no deseados, escaneo de disco duro y/o desfragmentación).
- Eliminación de la mayoría de virus y/o spyware.
- Diagnóstico y/o asesoría en problemas de PC y accesorios.
- Instalación y configuración de periféricos: webcams, scanners, impresoras, quemadores de CD o DVD, teclados y/o ratones, tarjetas de red, tarjetas de sonido, bocinas y micrófonos. Dichos periféricos necesariamente deberán corresponder a marcas comunes en el mercado.
- Mano de obra para el cambio de repuestos, partes y piezas (Disco Duro, tarjeta de red, tarjetas de sonido, memoria, lectora/grabadora de CD/DVD, etc).
- Trámite de garantías.

Los siguientes servicios no serán cubiertos:

- **No se dará el servicio de soporte sobre programas de cómputo si el problema a resolver se refiere a aplicaciones empresariales (mencionando de manera enunciativa y no limitativa programas de nómina, impuestos, recursos humanos, sistemas operativos de servidores) o si el problema a atender fue causado por el uso o instalación de aplicaciones empresariales.**
- **Reparación de desperfectos físicos de hardware.**
- **Soporte de computadoras con sistema operativo diferente a Windows, redes LAN, servidores y Hubs o switches.**
- **Soporte a computadoras de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.**
- **Recuperación de información.**
- **Soporte a computadoras en períodos de garantía, en caso de que para prestar el servicio se requiriese abrir la computadora.**
- **Soporte a la instalación de programas no originales.**
- **La reparación de averías de la red de telefonía o de la red de internet.**

- Capacitación sobre programas e informática en general.
- Administración de servidores.
- El software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería. En tal sentido, el cliente deberá proporcionarlos y deberá contar con las autorizaciones, licencias y demás permisos que fuesen necesarios para su utilización.

Quedan excluidos los beneficios previstos en éste contrato para todo acto practicado por el beneficiario por acción u omisión causado por mala fe.

Servicios sin ninguna penalidad ni la devolución de dinero al USUARIO, siempre que:

- a) El USUARIO cause o provoque intencionalmente un acto que de origen a la necesidad de prestar cualquiera de los servicios aquí descritos o,**
- b) El USUARIO omita informaciones relevantes o entregue intencionalmente informaciones falsas.**

Cláusula 5ª.- EXCLUSIONES GENERALES.

Además de las exclusiones establecidas en específicamente en cada cláusula del presente documento, no serán objeto de prestación los siguientes servicios:

- a) Los solicitados directamente por el Beneficiario, sin previo consentimiento de “El Proveedor”, excepto en los casos de fuerza mayor o imposibilidad material comprobada.**
- b) Se consideran también excluidos de las prestaciones previstas en este condicionado los actos practicados por acción u omisión del BENEFICIARIO, causados con mala fe.**

- c) **Actos de terrorismo, revueltas populares, graves, sabotaje, guerras y cualquier perturbación de orden público.**
- d) **Actos o actividades de las Fuerzas Armadas o de Fuerzas de Seguridad en tiempos de paz.**
- e) **Confisco, requisición o daños producidos en el Inmueble, por orden del Gobierno o cualquier autoridad, de derecho o de hecho, o de cualquier autoridad instituida.**
- f) **Eventos que se desprenden de fenómenos de naturaleza, de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, huracanes, maremotos, caídas de cuerpos siderales, meteoritos, etc.**
- g) **La muerte o lesiones originadas, directa a indirectamente, de actos realizados por el Beneficiario con dolo a mala fe.**

“El Proveedor” tendrá el derecho de cancelar automáticamente estas **prestaciones** siempre que:

- Este contrato de seguro y/o póliza sea cancelado;
- Se extinga el plazo de validez de la póliza;
- El Beneficiario comprobadamente, omita o proporcione intencionalmente información falsa.
- El Beneficiario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquier de los servicios aquí descritos.

Cláusula 6ª.- COMUNICACIÓN.

Cuando ocurra algún hecho objeto de prestaciones de los servicios por parte de “El Proveedor” conforme a lo mencionado en estas

Condiciones, el Beneficiario solicitará al teléfono **01800-685-1206** la asistencia correspondiente, informando su nombre, también el lugar donde se encuentra y el servicio que necesita.

A través de la llamada telefónica el Beneficiario autoriza expresamente a “El Proveedor” para que sea anotada y registrada la información que se proporcione para los servicios previstos en este condicionado.

ARTICULO 7 - FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios de asistencia serán prestados por “El Proveedor” y por las empresas contratadas y designadas por la misma.



MONTERREY

MONTES ROCCALLOSOS 505 SUR
RESIDENCIAL SAN AGUSTÍN
GARZA GARCÍA, N.L.
TEL(81) 8368 - 1400

MÉXICO

AV. INSURGENTES 1898 SUR
5o. PISO COL. FLORIDA
DELEG. ALVARO OBREGÓN
C.P. 01030 MÉXICO, D.F.
TEL(55) 5322 - 8000

GUADALAJARA

AV. MARIANO OTERO 1249
(WTC PISO 10) INT. B 2101 AL 2106
COL. RINCONADA DEL BOSQUE,
C.P. 44530 SECTOR JUÁREZ
GUADALAJARA, JAL.
TEL(33) 3884 - 8400

www.abaseguros.com

La documentación contractual y nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con los artículos 36, 36-A, 36-B, y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Registro de la Cláusula Documentación para las Indemnizaciones y Pago de Daños: Este Documento está registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas por el Oficio No. CGEN-S0002-0324-2006 de fecha 06 de Septiembre del 2006.

Registro de la Cláusula Terrorismo: Este Documento está registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas por el Oficio No. CGEN-S0002-0206-2006 de fecha 10 de Febrero del 2006.

Para cualquier duda, consulta o comentario, contacte a la Unidad Especializada de nuestra Compañía a los teléfonos 01.81.8368.1400 ext. 1223. unidadespecializada@abaseguros.com o bien comunicarse a Condusef al teléfono 01.800.999.8080 en el D.F. y el interior de la República o visite la página www.condusef.gob.mx