

SEGUROS



Plan de Salud Ala Azul

Condiciones  
generales

## AVISO DE PRIVACIDAD

En cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), Seguros SURA, S.A. de C.V. (antes Royal & SunAlliance Seguros (México), S.A. de C.V.) también conocida como Seguros SURA, con domicilio en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2448, Colonia Altavista, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060., en la Ciudad de México, hace de su conocimiento que los datos personales que sean recabados y/o proporcionados a través de cuestionarios o formatos del seguro o a través de terceros autorizados por Seguros SURA o por vía electrónica, óptica, sonora, visual o por cualquier otro medio o tecnología, y aquellos generados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que en su caso, se celebre con Usted, serán tratados para las siguientes finalidades identificadas en los siguientes supuestos:

Si Usted es nuestro Cliente, Proponente o Solicitante, Contratante, Asegurado, Beneficiario, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, preferencia sexual, características personales y características físicas serán tratados para evaluar y emitir sus solicitudes de seguro, dar trámite a sus reclamaciones de siniestros, cobrar las primas del seguro, mantener o renovar sus pólizas de seguro, para prevención de fraude y/o de operaciones ilícitas, para estudios estadísticos; así como para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en la Ley Sobre el Contrato de Seguro y en la normatividad vigente.

Si Usted es nuestro Candidato o Empleado, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a su estado de salud, características personales, y físicas serán tratados para todos los fines vinculados con la selección, reclutamiento, bolsa de trabajo interna, capacitación, desarrollo, pago de prestaciones laborales, y para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales.

Si Usted es nuestro Agente de Seguros, Promotor, Proveedor o Prestador de bienes y/o servicios, sus datos personales de identificación, patrimoniales, financieros, antecedentes laborales y académicos, procesos legales en los que participe o haya participado, datos sensibles relativos a fotografías, identificación oficial, serán tratados para todos los fines vinculados con la relación jurídica contractual que tengamos celebrada con Usted.

Si Usted es nuestro visitante, sus datos personales de identificación para su registro, y de características físicas que recabemos por medio de videograbaciones, serán tratados para permitirle el acceso a nuestras instalaciones.

Por otra parte, en cualquiera de los supuestos anteriores, le informamos que sus datos personales podrán ser tratados para finalidades secundarias como son el ofrecimiento y promoción de bienes, productos y servicios y/o prospección comercial, y en el caso de recursos humanos para la bolsa de trabajo con otras empresas. Si Usted no desea recibir alguno de los ofrecimientos descritos en este párrafo, puede manifestar su negativa de la siguiente forma:

- a) Si proporciona sus datos en forma personal, siga los mecanismos y llenado del formato que se le proporcionará en el momento en el que haya recibido el presente aviso de privacidad.
- b) Si proporciona sus datos en forma directa, es decir a través de medios electrónicos, ópticos o sonoros, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx).
- c) Si proporciona sus datos en forma indirecta, es decir de un tercero calificado, siga los mecanismos que se indican en nuestra página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx).

También hacemos de su conocimiento que sus datos podrán ser Transferidos a:

1. Terceros nacionales o extranjeros, con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de Leyes a las que Seguros SURA está sujeta como Institución de Seguros.
2. Para dar cumplimiento a nuestras obligaciones tributarias, así como para atender notificaciones, oficios o requerimientos oficiales de autoridades judiciales mexicanas y extranjeras.
3. Al Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones contenidas en la legislación de seguridad social.
4. A Instituciones, Organizaciones o Entidades del Sector Asegurador para fines de selección de riesgos.

De existir transferencias diferentes a las mencionadas en el apartado anterior y que requieran su consentimiento expreso, se lo informaremos.

Usted podrá ejercer sus derechos ARCO, (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición), de Revocación del consentimiento y limitación de uso de sus datos, mediante solicitud escrita a la dirección electrónica [oc.protecdatos@segurossura.com.mx](mailto:oc.protecdatos@segurossura.com.mx) o bien directamente en nuestro domicilio en el Departamento de Protección de Datos Personales. Lo anterior está sujeto a que el ejercicio de dichos derechos no obstacule el cumplimiento de alguna Ley vigente o mandato judicial así como para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre Usted y Seguros SURA.

En caso de solicitar el acceso a sus datos personales, Seguros SURA podrá cumplir con dicha obligación mediante cualquier medio físico, o electrónico.

Cookies en nuestra página de Internet

Cookie es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en el disco duro. Las siguientes ocasiones que ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la Cookie para facilitarle el uso de nuestro sitio de Internet. Por ejemplo, podemos usar su Cookie para almacenar una contraseña para que no tenga que ingresarla de nuevo cada vez que se traslade a una sección diferente de nuestro portal de Internet. Una Cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las Cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien las puede borrar en el momento en que lo desee en su computadora. Asimismo, puede hacer que su navegador le avise cuando recibe una Cookie de manera que pueda aceptarla o rechazarla.

Por favor, tome en cuenta que los mensajes enviados electrónicamente pueden ser manipulados o interceptados, por lo tanto Seguros SURA no se hace responsable si los mensajes llegan incompletos, retrasados, son eliminados o contienen algún programa malicioso (virus informático).

Para cualquier asunto relacionado con este Aviso de Privacidad y sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos en el Departamento de Datos Personales que se ubica en nuestro domicilio.

El presente Aviso de Privacidad, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página de Internet [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx) y colocados en nuestras oficinas y sucursales.

Fecha de última modificación: septiembre 2016

## **Apreciable Cliente:**

En Seguros SURA estamos comprometidos en brindarle el mejor servicio esperando con esto cumplir con sus expectativas de calidad y satisfacción, ya que lo más importante para nosotros es su tranquilidad.

Es un placer tenerlo como cliente y nos complace informarle que usted está respaldado con 72 años de experiencia en el mercado asegurador, por lo tanto puede sentirse tranquilo y confiado de que siempre le brindaremos la mejor protección.

Nuestra amplia experiencia en el mercado nos permite ofrecer un servicio de calidad, garantizándole el mejor respaldo para hacer frente a los momentos más difíciles.

Ponemos a su disposición seguros de:

- **Empresa**
- **Auto**
- **Transporte**
- **Construcción**
- **Hogar**
- **PyME**
- **Responsabilidad Civil**
- **Vida**
- **Accidentes Personales**
- **Gastos Funerarios**
- **Programa Escolar**
- **Agrícola**

Lo invitamos a que conozca sus Condiciones Generales para saber más a detalle todos los beneficios con los que cuenta a partir de este momento.

Agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros, para dudas o comentarios, contacte a su Agente de Seguros quien con gusto lo atenderá o llámenos al **55 5723 7999**.

**Protege en un solo lugar lo más valioso de tu vida.**

Atentamente  
**Seguros SURA**

**AVISO IMPORTANTE**

El artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, determina que si la Prima o la fracción de la misma en el caso de pago en parcialidades, no ha sido pagada dentro de los 30 días naturales posteriores a la iniciación de la vigencia, los efectos del Contrato cesarán automáticamente.

La fecha de pago, es aquella en la que el Asegurado, entera el importe de la Prima, bien a la Compañía o a los conductos de recepción de pago autorizados por esta.

Gracias por su pago oportuno.

**Seguros SURA, S. A. de C. V.**

# Plan de Salud Ala Azul

## Condiciones Generales

### Contenido

<b>I. Definiciones</b>	<b>7</b>		
1. Accidente	7	32. Obesidad	10
2. Antigüedad Generada	7	33. Padecimientos o Malformaciones Congénitas y/o Genéticas	10
3. Antigüedad reconocida	7	34. Padecimientos Preexistentes	10
4. Asegurado	7	35. Pago Directo	10
5. Asegurados Adicionales	7	36. Periodo al Descubierto	10
6. Asegurado Titular	7	37. Periodo de Espera	10
7. Base de Honorarios Quirúrgicos	7	38. Prestador de Servicios en Convenio para Pago Directo o Red del Plan de Salud Ala Azul	10
8. Biología de la Reproducción	7	39. Programación de Servicios	11
9. Coaseguro	7	40. Prótesis	11
10. COFEPRIS	8	41. Reclamación	11
11. Compañía	8	42. Renovación	11
12. Contratante	8	43. Reembolso	11
13. Contrato de Seguro o Póliza	8	44. Segunda Opinión Médica	11
14. Deducible	8	45. Segunda Valoración Médica	11
15. Edad		46. Signo	12
16. Eliminación o Reducción de Periodos de Espera	8 8	47. Siniestro	12
17. Emergencia Médica	8	48. Síntoma	12
18. Endoso	8	49. Suma Asegurada	12
19. Enfermedad o Padecimiento	9	50. Tabla de Honorarios por Atención Médica /Quirúrgica	12
20. Enfermera(o)	9	51. Tratamiento Médico Experimental	12
21. Fecha de Primer Gasto	9	52. UMA	12
22. Gasto Convenido	9		
23. Grupo de Hospitales	9	<b>II. GASTOS MÉDICOS CUBIERTOS</b>	<b>12</b>
24. Honorarios Médicos	9	1. Habitación hospitalaria	13
25. Hospital, Clínica o Sanatorio	9	2. Servicios médicos y quirúrgicos	13
26. Hospitalización	9	3. Honorarios por consultas médicas	14
27. Lugar de Residencia	9	4. Honorarios de Enfermero (a)	14
28. Medicamento	9	5. Unidad de cuidado intensivo	14
29. Médico	9		
30. Médico Especialista	9		
31. Nivel Hospitalario			

6. Pago de Medicamentos	14	4. Modificaciones al contrato	21
7. Exámenes de laboratorio y gabinete	14	5. Prescripción	21
8. Ambulancia terrestre local	14	6. Moneda	21
9. Aparatos de prótesis	14	7. Edad	21
10. Rehabilitación física, de neurodesarrollo y cualquiera de sus variantes	14	8. Inexacta declaración de la edad	21
11. Parto, cesárea y óbito fetal	15	9. Prima	22
12. Padecimientos Congénitos o Genéticos (incluye estrabismo)	15	10. Periodo de gracia	22
13. Práctica amateur u ocasional de cualquier deporte (no profesional)	15	11. Agravación del riesgo	22
14. Circuncisión	15	12. Residencia	23
15. Nariz y senos paranasales	15	13. Periodo de beneficio	23
16. Complicaciones del embarazo y/o puerperio	15	14. Renovación automática	24
17. Legrado por aborto	16	15. Terminación anticipada	24
18. Renta o compra de aparatos	16	16. Subrogación de derechos Rehabilitación	25
19. Diálisis o hemodiálisis	16	17. Rehabilitación	25
20. Enfermedades cubiertas con Periodo de Espera	16	18. Movimiento de asegurados: altas de nuevos asegurados	25
21. Emergencia de gastos médicos no cubiertos	16	19. Movimiento de asegurados: bajas de asegurados	25
		20. Trámite de reclamaciones	26
		21. Pago de reclamaciones	26
		22. Indemnización por mora	27
		23. Competencia	29
		24. Acuerdo de Arbitraje Médico	29
		25. Comisiones y Compensaciones	29
		26. Notificaciones	29
		27. Entrega de documentación contractual	
III. Exclusiones–riesgos no cubiertos	17	28. Uso de medios electrónicos	31
		29. Cambio de plan	31
IV. Coberturas adicionales	19	30. Responsabilidad de prestadores de la red del Plan de Salud Ala Azul	31
1. Diagnóstico de enfermedades graves	19	31. Territorialidad	32
2. Exclusiones para cáncer	20	32. Red de Plan de Salud Ala Azul, tabla de intervenciones quirúrgicas y honorarios médicos	32
3. Exclusión para accidente cerebro vascular	20	33. Marco legal	32
V. Cláusulas generales	20		
1. Objeto del seguro	20		
2. Contrato	20		
3. Vigencia	20		

## **I. Definiciones**

### **1. Accidente**

Acontecimiento imprevisto e involuntario que, ocurrido dentro del periodo de vigencia de la Póliza por una causa externa, súbita, fortuita y violenta, lesiona al Asegurado, ocasionándole daños corporales que requieran de atención médica.

Las lesiones que se produzcan como consecuencia inmediata o directa de las causas señaladas en el párrafo anterior, de su tratamiento médico o quirúrgico, así como sus recurrencias o recaídas, complicaciones y secuelas, se considerarán como un mismo Accidente o como un sólo Siniestro.

Pasados treinta días, de no haber efectuado gasto alguno por concepto de Accidente, será considerado como Enfermedad.

### **No se consideran Accidentes las lesiones autoinfligidas.**

### **2. Antigüedad Generada**

Es el tiempo que el Asegurado ha estado cubierto de forma continua e ininterrumpida en una Póliza de gastos médicos con esta Compañía.

### **3. Antigüedad reconocida**

Es el tiempo que el Asegurado ha estado cubierto de forma continua e ininterrumpida en una Póliza de gastos médicos con otra Aseguradora y que la Compañía reconoce para efectos de este contrato, lo cual se encontrará estipulado en la carátula de la póliza.

### **4. Asegurado**

Persona incluida en la Póliza expuesta a cualquier Accidente o Enfermedad cubierto por ésta y con derecho a los beneficios contratados.

### **5. Asegurados Adicionales**

Se consideran Asegurados Adicionales del Asegurado Titular para efectos de esta Póliza, a las siguientes personas:

- i. El cónyuge, concubino(a) o conviviente que posea tal carácter conforme a lo dispuesto en la legislación civil aplicable.
- ii. Los hijos del Asegurado Titular hasta los treinta y seis años de Edad y que no tengan remuneración económica.

### **6. Asegurado Titular**

Es la persona física que aparece como tal en la carátula de la Póliza, que cumple con las condiciones de asegurabilidad de este Contrato de Seguro, que ha sido aceptada por la Compañía y que está expuesta a los riesgos especificados en sus condiciones generales y sus Endosos.

### **7. Base de Honorarios Quirúrgicos**

Monto establecido en la carátula de la Póliza al cual se aplicarán los porcentajes indicados en el tabulador de intervenciones quirúrgicas, el monto resultante corresponderá al monto máximo a pagar o reembolsar por dicha intervención o procedimiento.

### **8. Biología de la Reproducción**

Todo procedimiento médico y/o quirúrgico que lleve por sí auxiliar, favorecer o permitir que se logre un embarazo, ya sea dentro de la madre o fuera de ella (útero subrogado), con un óvulo fecundado propio (tanto de padre como de madre) y no donado; utilizando para ello técnicas de fertilización in vitro, implantación de óvulo fecundado en la madre o útero subrogado.

### **9. Coaseguro**

Es la segunda participación del Asegurado en el monto de la Reclamación y se aplica después de haber descontado el Deducible. Está especificado en la carátula de la Póliza, expresado en porcentaje y se aplicará cada vez que se presenten gastos iniciales o complementarios del mismo Siniestro cubierto.

### **10. Cofepris**

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.

### **11. Compañía**

Seguros SURA, S.A. de C.V.

### **12. Contratante**

Aquella persona física o moral que ha solicitado la celebración del Contrato de Seguro para sí y/o para terceras personas, quién es responsable ante la Compañía del pago de las primas y además es responsable de informar los hechos importantes para la apreciación del riesgo materia del seguro.

### **13. Contrato de Seguro o Póliza**

El Contrato de Seguro es el celebrado entre el Contratante y la Compañía por virtud del cual esta última se obliga frente al Asegurado, a pagar las indemnizaciones que resulten al producirse alguno de los eventos cubiertos (Siniestro) en dicho documento, siempre que procedan de acuerdo con las coberturas y condiciones contratadas.

### **14. Deducible**

Cantidad fija inicial estipulada en la Póliza, es la primera participación del Asegurado en el monto de la

Reclamación por cada Siniestro amparado por esta Póliza.

Para que un Siniestro sea amparado, el monto de Reclamación deberá rebasar el monto del Deducible contratado.

El Deducible se aplicará por Siniestro, a partir de la Fecha de Primer Gasto del Siniestro amparado.

El Deducible deberá cubrirse antes de que inicie la responsabilidad de la Compañía de cubrir los gastos médicos que resulten procedentes hasta el límite de la Suma Asegurada contratada.

### **15. Edad**

Número de años cumplidos por el Asegurado al momento de inicio de vigencia, Renovación o alta en la Póliza.

### **16. Eliminación o Reducción de Periodos de Espera**

Es el beneficio que otorga la Compañía, el cual aplica exclusivamente para eliminar o reducir los periodos de espera de algunos de los padecimientos cubiertos y conforme a lo estipulado en este Contrato de Seguro.

### **17. Emergencia Médica**

Atención médica o quirúrgica a la que se deba someter el Asegurado por presentar en forma súbita e imprevista una alteración órgano-funcional que ponga en peligro su vida, su integridad personal, una función o la viabilidad de alguno de los órganos, a consecuencia de un Accidente o Enfermedad cubiertos por esta Póliza, dentro de las veinticuatro horas de ocurrida dicha Enfermedad o Accidente y ésta sea atendida en el área de urgencias de un Hospital, Clínica o Sanatorio.

### **18. Endoso**

Documento que forma parte de la Póliza, que previo acuerdo entre las partes, modifica y/o adiciona condiciones específicas a las condiciones generales, coberturas o algún elemento contractual. Lo estipulado en un Endoso siempre prevalecerá sobre las condiciones generales en todo aquello que se contrapongan.

### **19. Enfermedad o Padecimiento**

Es la alteración en la salud del Asegurado, que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo, siendo un estado anormal fisiológico del organismo, ya sea en el funcionamiento de un órgano, sistema o parte del cuerpo y que provenga de alteraciones patológicas comprobables, diagnosticado por un Médico titulado y con cédula profesional vigente que lo acredite para el legal ejercicio de la profesión. Las recaídas, complicaciones y secuelas se considerarán como parte de la misma Enfermedad que le dio origen.

**20. Enfermero(a)**

Persona legalmente autorizada para la prestación de servicios de asistencia y cuidado a los enfermos; no puede ser familiar directo del Asegurado (padre, madre, hermano(a) o hijo(a)), ni alguno de los Asegurados de este Contrato de Seguro.

**21. Fecha de Primer Gasto**

Es la fecha en la cual se erogó el gasto inicial derivado de un Siniestro.

**22. Gasto Convenido**

Se entenderá como tal, aquel cuyo monto o valor ha sido convencionalmente pactado entre la Compañía y los prestadores de servicios médicos, hospitalarios y servicios auxiliares en consideración a la naturaleza, calidad técnica de los servicios, características de las instituciones y equipos hospitalarios respectivos, así como a las circunstancias de tiempo y costo de la utilización.

El monto máximo de los gastos médicos cubiertos por esta Póliza para médicos, Hospitales, laboratorios clínicos y de gabinete con los que la Compañía no tenga convenio de pago directo, no podrá exceder del que corresponda para servicios de la misma especialidad o categoría con los que exista dicho convenio.

**23. Grupo de Hospitales**

Conjunto de Hospitales en convenio a los cuales puede tener acceso el Asegurado.

**24. Honorarios Médicos**

Pago que obtiene el profesional Médico legalmente reconocido, por los servicios que presta a los Asegurados conforme a los límites establecidos en la carátula de la Póliza.

**25. Hospital, Clínica o Sanatorio**

Institución legalmente autorizada para prestar servicios médicos encaminados al diagnóstico y tratamiento de lesiones o Enfermedades, con la finalidad de restablecer la salud de los pacientes.

**26. Hospitalización**

Estancia continua por más de veinticuatro horas en un Hospital, Clínica o Sanatorio, siempre y cuando ésta sea justificada y comprobable para la atención de una Enfermedad o Accidente, dicha estancia inicia a partir del momento en que el Asegurado ingresa como paciente interno y concluye con el alta que otorgue el Médico tratante.

**27. Lugar de Residencia**

Ciudad o población del domicilio declarado en la solicitud por cada Asegurado.

**28. Medicamento**

Toda preparación o producto farmacéutico empleado para el tratamiento de un padecimiento cubierto, el cual se encuentra registrado bajo este rubro en la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos (FEUM) o en la farmacopea del país donde sea distribuido.

**29. Médico**

Profesional que ejerce la medicina, titulado y legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión y que dentro de sus funciones está la de restablecer la salud.

**30. Médico Especialista**

Médico avalado por el consejo o colegio de una especialidad determinada de la ciencia médica, que cuente con cédula profesional de la especialidad.

**31. Nivel Hospitalario**

Corresponde a los Hospitales a los cuales puede tener acceso el Asegurado, de acuerdo con la Red del Plan de Salud Ala Azul contratado, sin un incremento en Deducible o Coaseguro pactado.

### 32. Obesidad

El incremento del peso corporal asociado a un desequilibrio en las proporciones de los diferentes componentes del organismo, en la que aumenta fundamentalmente la masa grasa con anormal distribución corporal. Se clasifica de acuerdo con lo siguiente:

Clasificación	Índice de masa corporal(kg/m2)
Obesidad I	30.0 – 34.9
Obesidad II	35.0 – 39.9
Obesidad III	40.0 y más

### 33. Padecimientos o Malformaciones Congénitas y/o Genéticas

Alteración del estado de la salud, fisiológico y/o morfológico que tiene su origen durante el periodo de gestación y que puede ser evidente al momento del nacimiento o se manifieste con posterioridad. El conjunto de alteraciones que se presenten a consecuencia de un Padecimiento o Malformaciones Congénitas y/o Genéticas será considerado como un solo Siniestro.

### 34. Padecimientos Preexistentes

Se considerará Padecimiento Preexistente cuando:

- i. Previamente a la celebración del Contrato de Seguro, se haya declarado la existencia de dicho Padecimiento y/o Enfermedad; o que se compruebe mediante la existencia de un expediente médico donde se haya elaborado un diagnóstico por un Médico legalmente autorizado, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.
- ii. La Compañía cuente con pruebas documentales de que el Asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico de la Enfermedad y/o Padecimiento de que se trate, podrá solicitar al Asegurado el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso el resumen del expediente médico o clínico, para resolver la procedencia de la Reclamación.
- iii. Previamente a la celebración del Contrato de Seguro, el Asegurado haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la Enfermedad y/o Padecimiento de que se trate.

### 35. Pago Directo

Mecanismo mediante el cual la Compañía realiza el pago en forma directa al Prestador de Servicios en Convenio para Pago Directo por la atención médica de un Accidente o una Enfermedad cubiertos, cuando el Asegurado sea atendido por éste, de acuerdo con lo establecido en la cláusula pago de reclamaciones.

### 36. Periodo al Descubierta

Período de tiempo durante el cual los efectos del Contrato de Seguro cesaron o la Póliza no se encuentra vigente.

### 37. Periodo de Espera

Es el lapso ininterrumpido que debe transcurrir desde la fecha de alta del Asegurado y la fecha en que se cubrirán ciertas Enfermedades, siempre y cuando no sean preexistentes. Los Periodos de Espera para las Enfermedades a las que se aplicará, se encuentran indicados en el apartado de gastos médicos cubiertos.

### 38. Prestador de Servicios en Convenio para Pago Directo o Red del Plan de Salud Ala Azul

Hospitales, Médicos, laboratorios, gabinetes, farmacias y proveedores de equipo médico, con los que la Compañía ha celebrado convenios de Pago Directo. Dicho conjunto de prestadores de servicios podrá sufrir modificaciones por parte de la Compañía en cualquier momento, lo cual se hará del conocimiento del Contratante y/o Asegurado.

### **39. Programación de Servicios**

Confirmación por escrito en la cual la Compañía autoriza el pago directo al prestador de servicios afiliado a la Red del Plan de Salud Ala Azul, para una intervención quirúrgica y/o tratamiento con Hospitalización, cirugía ambulatoria, Medicamentos, estudios de laboratorio o gabinete, entre otros, en los términos de la presente Póliza.

### **40. Prótesis**

Pieza o implante para la sustitución de una parte del esqueleto o de un órgano interno o externo, que reproduce la parte que ha de sustituir.

### **41. Reclamación**

Es el trámite que efectúa el el Contratante y/o Asegurado ante la Compañía, para obtener los beneficios de la Póliza a consecuencia de un Siniestro.

### **42. Renovación**

Emisión consecutiva de la Póliza por un periodo establecido de tiempo, con el objeto de mantenerla en vigor.

### **43. Reembolso**

Mecanismo por el que la Compañía restituye al al Contratante y/o Asegurado los gastos que haya erogado a consecuencia de una Enfermedad o Accidente cubierto, de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Seguro y teniendo como límite la Tabla de Honorarios por Atención Médica/Quirúrgica. El sistema de Reembolso procederá, cuando el Asegurado no haga uso de la Red del Plan de Salud Ala Azul y/o cuando el Siniestro ocurra dentro del periodo de gracia y la prima no se encuentre cubierta.

### **44. Segunda Opinión Médica**

Servicio que presta la Compañía al Asegurado con la finalidad de apoyar y/o corroborar el diagnóstico de cualquier Enfermedad o Accidente cubierto, así como su respectivo tratamiento y/o procedimiento quirúrgico por medio de Médicos Especialistas de la Red del Plan de Salud Ala Azul, el cual podrá participar en la atención médica del Asegurado.

El Contratante y/o Asegurado podrá elegir el Médico Especialista del directorio médico de la Red del Plan de Salud Ala Azul libremente.

### **45. Segunda Valoración Médica**

Opinión médica a solicitud de la Compañía bajo la cual se confirma o modifica el diagnóstico y/o procedimiento que permita valorar los hechos relacionados con el padecimiento reclamado. Esta valoración se efectuará por medio de un Médico Especialista en la materia correspondiente, que no participe en forma alguna en la atención médica del Asegurado y asignado por la Compañía dentro de un directorio de Médicos de segunda valoración.

El costo de dicha valoración quedará cubierto por la Compañía.

Los procedimientos y/o tratamientos que pueden estar sujetos a una Segunda Valoración Médica requerida por la Compañía son:

#### **i. Traumatología y ortopedia:**

1. Lesiones de rodilla
2. Lesiones de columna
3. Hernias de disco intervertebral
4. Lesiones de hombro
5. Sesiones de fisioterapia en general

**ii. Otorrinolaringología, tales como:**

Cirugía funcional contra estética por padecimientos de nariz y senos paranasales

**iii. Cirugía general, tales como:**

1. Hernias abdominales
2. Hernias inguinales

**46. Signo**

Corresponde a cada una de las manifestaciones objetivas de una Enfermedad que se detecta mediante una valoración médica.

**47. Siniestro**

Corresponde a los gastos médicos derivados de un Padecimiento que sufra el Asegurado a consecuencia de lesiones por Accidente o Enfermedades y que se presenten a la Compañía para su Reembolso o Pago Directo. Quedan incluidas recaídas, secuelas y complicaciones derivadas del padecimiento inicial.

**48. Síntoma**

Es una manifestación subjetiva que revela una alteración en el estado de salud y sirve para determinar su naturaleza.

**49. Suma Asegurada**

Límite máximo de responsabilidad que pagará la Compañía por Asegurado, por cada Siniestro cubierto por la Póliza, con base en las coberturas contratadas siempre y cuando la eventualidad prevista en el Contrato de Seguro ocurra durante la vigencia de la misma. La Suma Asegurada para cada misma Enfermedad o Accidente cubierto, la Suma Asegurada irá disminuyendo en la misma proporción, de tal manera que los gastos totales pagados por esa misma Enfermedad o Accidente nunca rebasarán la Suma Asegurada contratada.

**50. Tabla de Honorarios por Atención Médica / Quirúrgica**

Relación de procedimientos médicos y/o quirúrgicos en el cual se especifica el monto máximo que pagará la Compañía por cada uno de éstos.

Los honorarios se encuentran establecidos en términos de porcentaje de la Suma Asegurada contratada, por lo que son sujetos de modificación o actualización durante la vigencia del Contrato de Seguro.

**51. Tratamiento Médico Experimental**

Tratamiento o procedimiento médico o quirúrgico que a través de su aplicación pretende valorar su eficiencia y seguridad y no es aceptado ya sea por las autoridades sanitarias nacionales o por el colegio de medicina de la especialidad en que se aplica, como seguro, efectivo y apropiado para el tratamiento de Padecimientos o de Enfermedades o como procedimiento quirúrgico.

**52. UMA**

La Unidad de Medida y Actualización es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas y de la Ciudad de México, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

**II. Gastos médicos cubiertos**

Este Contrato de Seguro cubre los gastos mencionados a continuación, que se realicen como consecuencia de tratamientos indicados por un Médico, debido a algún Accidente o Enfermedad cubiertos por esta Póliza.

El pago de la Reclamación se efectuará de acuerdo con los límites establecidos en la carátula de la Póliza, en el caso en que no se estipulen, será de acuerdo con el Gasto Convenido.

## **1. Habitación hospitalaria**

i. Gastos realizados por estadía en habitación estándar hospitalaria o su equivalente, siempre y cuando esté justificado médicamente. Este concepto se cubrirá hasta el beneficio máximo de acuerdo con lo estipulado en la carátula de la Póliza.

ii. Costo de la cama extra para acompañante.

## **2. Servicios médicos y quirúrgicos**

Honorarios por Intervenciones quirúrgicas.

La cantidad que se liquide por este concepto incluirá todas las atenciones prestadas al Asegurado, por los cirujanos, anestesiólogos, ayudantes e instrumentistas, con el límite establecido en la Tabla de Honorarios por Atención Médica/Quirúrgica de acuerdo con la Base de Honorarios Quirúrgicos contratada establecida en la carátula de la Póliza correspondiente en caso de Reembolso y en caso de Pago Directo, con la base convenida por la Compañía.

Cuando en un mismo tiempo quirúrgico se practiquen al Asegurado dos o más operaciones en el mismo campo operatorio, la Compañía pagará únicamente el importe de la mayor, o una de ellas hasta el límite establecido cuando su importe sea el mismo. En caso de que durante el mismo tiempo quirúrgico se practique al Asegurado dos o más operaciones en diferente campo quirúrgico, la Compañía pagará la más alta al 100% y la segunda al 50%. En caso de dos cirugías en un mismo tiempo quirúrgico y una de éstas no esté incluida dentro de las condiciones de la Póliza se pagará únicamente la que esté cubierta.

En el caso de un politraumatizado, se estará a lo dispuesto en el párrafo anterior, pero si se requiere la intervención de otro especialista, los honorarios de éste serán cubiertos al 100% de lo marcado en la Tabla de Honorarios Quirúrgicos.

Si hubiera necesidad de una reintervención quirúrgica, se le dará tratamiento correspondiente, como si se tratará de otra afección, siempre que se realice después de transcurridas veinticuatro horas de haberse efectuado la intervención quirúrgica anterior y ésta estuviera cubierta por la Póliza.

Honorarios del anestesiólogo con límite máximo del 30% del total pagado por los honorarios del cirujano que efectuó la intervención quirúrgica.

Honorarios del primer ayudante con límite máximo del 20% del total pagado por los honorarios del cirujano que efectuó la intervención quirúrgica.

Honorarios del segundo ayudante con límite máximo del 10% del total pagado por los honorarios del cirujano que efectuó la intervención quirúrgica. este concepto estará cubierto únicamente en aquellos casos específicos en los que el tipo de cirugía justifique la participación de este profesional.

Honorarios del Instrumentista con límite máximo del 5% del total pagado por los honorarios del cirujano que efectuó la intervención quirúrgica.

Honorarios del perfusionista con límite máximo del 15% del total pagado por los honorarios del cirujano que efectuó la intervención quirúrgica. este concepto estará cubierto únicamente en aquellos casos específicos en los que el tipo de cirugía justifique la participación de este profesional.

Honorarios del intensivista con límite máximo del 15% del total pagado por los honorarios del cirujano que efectuó la intervención quirúrgica. este concepto estará cubierto únicamente en aquellos casos específicos en los que el tipo de cirugía justifique la participación de este profesional.

Los siguientes conceptos se cubrirán, siempre y cuando estén relacionados con el padecimiento cubierto:

- i. Gastos de sala de operaciones, recuperación y de curaciones.
- ii. Gastos por equipo de anestesia.
- iii. Gastos de aplicación y transfusión de plasma, sueros y otras sustancias semejantes.
- iv. Gastos originados por tratamiento de radioterapia, quimioterapia y unidad intermedia, intensiva y cuidados coronarios.
- v. Gastos originados por consumo de oxígeno.
- vi. Medicamentos suministrados dentro del Hospital.

### **3. Honorarios por consultas médicas**

En el caso que el Asegurado se viere precisado a someterse a tratamiento médico, se pagarán los gastos erogados por consultas médicas de acuerdo con el límite establecido en la Tabla de Honorarios por Atención Médica/Quirúrgica de acuerdo con la Base de Honorarios Quirúrgicos contratada establecida en la carátula de la Póliza. Los Honorarios Médicos por consultas postoperatorias se considerarán dentro de los honorarios quirúrgicos siempre que se eroguen dentro de los diez días siguientes a la operación que dio origen. En caso de que presenten complicaciones inherentes al paciente y no al procedimiento quirúrgico dentro de los diez días, no se considerarán como consultas postoperatorias.

### **4. Honorarios de Enfermero(a)**

Los honorarios de Enfermeros(as) legalmente autorizados(as) para ejercer su profesión, cuando dicho servicio sea prescrito por el Médico tratante y justificando clínicamente la necesidad del servicio, describiendo las actividades propias del personal de enfermería. Estos servicios en caso de ser necesarios serán cubiertos por un periodo máximo de treinta días con tres turnos por día, con turnos a lo más de ocho horas cada uno. En caso de Reembolso el costo máximo por día será de quince UMA's.

### **5. Unidad de cuidado intensivo**

Gastos originados por la estancia del Asegurado en terapia intensiva, intermedia y unidad de cuidados coronarios

### **6. Pago de Medicamentos**

Medicamentos adquiridos dentro o fuera del Hospital, siempre que sean prescritos por los Médicos tratantes, se acompañe la factura de la farmacia con la receta y guarde relación directa con el padecimiento cubierto.

### **7. Exámenes de la boratorio y gabinete**

Análisis de laboratorio y estudios de imagen, isótopos radioactivos, de electrocardiografía, encefalografía o de cualquier otro necesario para diagnóstico médico, de Enfermedades o Accidente cubiertos.

### **8. Ambulancia terrestre local**

Se cubre la transportación terrestre de Emergencia Médica a un Hospital. Adicionalmente si a consecuencia de una Emergencia Médica el Asegurado requiere de atención hospitalaria y en la localidad no se cuenta con los recursos médicos hospitalarios para su atención. En caso de Reembolso aplicará un Coaseguro del 20%.

### **9. Aparatos de prótesis**

Prótesis ortopédicas, prótesis mamarias solo cubre el lado afectado (**queda excluida en caso de cáncer**), globo ocular, valvulares o cualquier otro tipo de prótesis que se requieran a causa de Accidente y/o Enfermedad cubierta. En caso de prótesis mamaria se cubrirá el expansor y la prótesis mamaria.

**Quedará excluido cualquier aparato experimental. No se cubrirán la reposición de estas prótesis.**

### **10. Rehabilitación física, de neurodesarrollo y cualquiera de sus variantes.**

Quedan cubiertas las terapias de rehabilitación, siempre y cuando sean medicamento justificadas de acuerdo con el diagnóstico prescritas por el Médico tratante y se hayan autorizado por la Compañía con un límite de diez sesiones; una vez concluidas estas sesiones, se evaluará si se continúan con las terapias, **no pudiendo exceder de treinta sesiones en total por padecimiento.**

## **Quedará excluida cualquier rehabilitación para corregir trastornos de aprendizaje.**

### **11. Parto, cesárea y óbito fetal**

Se ampara el parto o cesárea u óbito fetal, en caso de embarazo de la Asegurada Titular o Asegurados Adicionales, siempre y cuando haya estado asegurada de forma continua e ininterrumpida con la Compañía con por lo menos diez meses contados a partir del inicio de vigencia de la Póliza o su alta en este contrato. Aplica el tope de Suma Asegurada indicado en la carátula de la Póliza para esta cobertura. No Aplica Deducible, ni Coaseguro.

### **12. Padecimientos Congénitos o Genéticos (incluye estrabismo)**

Se cubren desde el primer día de nacido, los tratamientos médicos y quirúrgicos del recién nacido por los gastos derivados de Padecimientos o Malformaciones Congénitas y/o Genéticas, prematuridad, inmadurez y las Enfermedades o Padecimientos ocurridos durante el nacimiento del recién nacido. Esta cobertura aplica siempre y cuando el Asegurado Titular tenga al menos diez meses de cobertura continua en la Póliza, el recién nacido sea dado de alta en la Póliza dentro de los primeros diez días de vida y que el recién nacido no sea producto de Biología de la Reproducción. **Si alguna de las condiciones anteriores no se cumple, no aplica esta cobertura.** Para los trastornos originados durante la gestación (prematuridad, inmadurez, Congénitos y/o Genéticos) se aplicará el límite de Suma Asegurada indicado en la carátula de Póliza.

### **13. Practica amateur u ocasional de cualquier deporte (no profesional)**

Se amparan los gastos médicos derivados de la práctica no profesional de cualquier deporte. Se cubren los gastos médicos derivados de Accidentes sufridos a consecuencia de la práctica de deportes en forma ocasional, amateur y como esparcimiento.

**Quedarán excluidos los deportes como karate, lucha, box, tauromaquia y los relacionados con vehiculos con motor.**

Por práctica no profesional se entiende aquella que realiza el Asegurado y no recibe remuneración económica por realizarla en público.

**Quedarán cubiertos los gastos médicos derivados de la intervención quirúrgica, siempre que ésta sea necesaria funcionalmente y no de tipo preventiva ni profiláctica.**

### **14. Circuncisión**

Quedarán cubiertos los gastos médicos derivados de la intervención quirúrgica, siempre que ésta sea necesaria funcionalmente y no de tipo preventiva.

### **15. Nariz y senos paranasales**

Quedan amparados los tratamientos de nariz y senos paranasales a consecuencia de Enfermedad aplicando Deducible de la Póliza y Coaseguro de 50% siempre y cuando cumpla con el periodo de espera indicado en el apartado de Enfermedades cubiertas con Periodo de Espera. En caso de Accidente no aplica Deducible ni Coaseguro.

### **16. Complicaciones del embarazo y/o puerperio**

Se cubrirán los padecimientos mencionados con Suma Asegurada limitada de acuerdo con el monto establecido en la carátula de la Póliza, siempre y cuando cumpla con el periodo de espera indicado en el apartado de Enfermedades cubiertas con Periodo de Espera.

- i. Embarazo extrauterino
- ii. Fiebre puerperal o infecciones puerperales
- iii. Placenta accreta.
- iv. Placenta previa.
- v. Cerclaje cervical.
- vi. Atonía uterina.

## **17. Legrado por aborto.**

Se cubre el legrado obstétrico hasta el monto de la Suma Asegurada establecida en la carátula de la Póliza, siempre y cuando se cumpla con el periodo de espera indicado en el apartado de Enfermedades cubiertas con Periodo de Espera.

- i. Embarazo anembrionario.
- ii. Huevo muerto retenido.
- iii. Aborto involuntario en evolución.

## **18. Renta o compra de aparatos**

Entendiéndose como tales: muletas, sillas de ruedas, camas especiales para enfermos y otros aparatos semejantes para rehabilitar al enfermo, siempre y cuando sean prescritas por el Médico tratante.

## **19. Diálisis o hemodiálisis**

Siempre que sea indicado por un Médico Especialista en nefrología.

## **20. Enfermedades cubiertas con Periodo de Espera**

El Contrato de Seguro contenido en esta Póliza amparará, después del periodo de Antigüedad Generada en la Compañía o Antigüedad Reconocida del Asegurado afectado, los gastos resultantes de los siguientes padecimientos de acuerdo con los periodos establecidos.

### **i. Cubiertas con seis meses de periodo de espera.**

1. Tratamiento médico o quirúrgico de amígdalas y adenoides.
2. Padecimientos de vesícula y vías biliares
3. Hallux Valgus.
4. Tratamiento de litiasis de vías urinarias.
5. Legrado por aborto.
6. Padecimientos ginecológicos no relacionados con el embarazo ni puerperio.

### **ii. Cubiertas con diez meses de periodo de espera.**

1. Complicaciones del embarazo y/o puerperio.
2. Parto, cesárea y óbito fetal.
3. Padecimientos congénitos, prematuros o genéticos.

### **iii. Cubierta con doce meses de periodo de espera.**

1. Tratamiento médico o quirúrgico de afecciones de la próstata.
2. Insuficiencia venosa, varicocele y várices de miembros inferiores.
3. Tratamiento médico o quirúrgico de afecciones de las rodillas, lesiones capsulo-ligamentarias y meniscos.
4. Enfermedades de columna vertebral.
5. Nariz y senos paranasales
6. Cirugías del piso perineal.
7. Padecimientos anorrectales, hemorroides, fístulas y fisuras rectales o prolapsos del recto.
8. Hernias, eventraciones y protrusiones (incluyendo la hiatal y la de disco).
9. Diabetes.
10. Hipertensión.
11. Artritis reumatoide.
12. Lupus.
13. Cardiopatías.
14. Hipercolesterolemias y trigliceridemias.
15. Hepatitis crónica por esteatosis hepática y por virus de la hepatitis B, C, E.
16. Enfermedades diverticulares.

### **iv. Cubiertas con veinticuatro meses de periodo de espera.**

Infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) y sus complicaciones (SIDA), siempre y cuando los anticuerpos sean detectados después del periodo de espera a través de los estudios serológicos (ELISA y Western Blot).

Los periodos de espera señalados en este numeral no se aplicarán tratándose de Accidentes y Emergencias Médicas que ocurran dentro de la vigencia de la Póliza.

## **21. Emergencia de gastos médicos no cubiertos**

Se cubren en territorio nacional los gastos originados a partir de cualquier Emergencia Médica por las complicaciones posteriores al alta hospitalaria de las siguientes exclusiones declaradas en la cláusula de Exclusiones- riesgos no cubiertos.

- i. Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
- ii. Tratamientos médicos o quirúrgicos para corregir calvicie, anorexia, bulimia, aumento de peso o tratamientos dietéticos, para reducción de peso o para obesidad.
- iii. Tratamientos médicos o quirúrgicos para corregir el acné.
- iv. Tratamientos médicos o quirúrgicos por esterilidad, infertilidad, control de la natalidad, impotencia sexual.
- v. Tratamientos con fines preventivos.
- vi. Tratamientos de quiroprácticos o acupuntura.
- vii. Tratamientos dentales, alveolares, gingivales o maxilofaciales.

**Los gastos de las complicaciones señaladas en el párrafo anterior procederán siempre y cuando éstas se puedan considerar como Emergencia Médica.**

**Al estar estabilizada y controlada la condición patológica o traumática del Asegurado afectado, cesará la Emergencia Médica y, por lo tanto, la Compañía ya no tendrá obligación alguna con el Asegurado.**

La Suma Asegurada de este beneficio será de \$100,000.00 (cien mil pesos moneda nacional) y se otorgará en caso de que se encuentre cubierta en la carátula de la Póliza.

No quedarán cubiertos los gastos de los conceptos descritos en los incisos i. al vii. descritos en esta cobertura, cuando sean preexistentes al momento de la contratación de la Póliza.

## **III. Exclusiones–riesgos no cubiertos**

Los siguientes tratamientos, conceptos y sus gastos relacionados quedan excluidos de este seguro:

### **1. Accidentes o Enfermedades que se originen por participar en:**

- i. **Actividades militares de cualquier tipo.**
- ii. **Actos delictivos intencionales en que participe directamente el Asegurado.**
- iii. **Aviación privada en calidad de tripulante o mecánico.**
- iv. **Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.**
- v. **Uso de vehículos de motor riesgosos como go karts y jet ski.**
- vi. **La práctica profesional de cualquier deporte.**

### **2. Gastos incurridos a consecuencia de:**

- i. **Los gastos realizados por acompañantes del Asegurado durante la internación de éste en el Hospital, excepto la cama extra.**
- ii. **Tratamientos encaminados a corregir transtornos de la conducta, el aprendizaje, del lenguaje o audición, déficit de atención, alteraciones del sueño, apnea del sueño roncopatías cualquiera que sea la causa**
- iii. **Tratamientos encaminados a corregir la disfunción sexual, incluyendo la eréctil.**
- iv. **Tratamientos relacionados con los defectos de nacimiento y Enfermedades o Malformaciones Congénitas de Asegurados nacidos fuera de la vigencia de la Póliza salvo que cumpla los requisitos establecidos en la cobertura de Padecimientos Congénitos o Genéticos.**
- v. **Tratamientos dentales, alveolares o gingivales y maxilofaciales (gastos por tratamientos de problemas en la mandíbula, incluyendo el síndrome temporomandibular, desórdenes u otras condiciones relacionadas con la unión entre la mandíbula, el cráneo y los músculos, nervios y otros tejidos en esa coyuntura),**

- excepto los que acontezcan a consecuencia de un Accidente cubierto y que originen lesiones en estructuras naturales.
- vi. Curas de reposo o exámenes médicos generales para la comprobación del estado de salud conocidos con el nombre de check-up, salvo que se haya pactado su contratación.
  - vii. Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico y para cambio de sexo.
  - viii. Tratamientos para calvicie o el acné en cualquiera de sus formas y manifestaciones.
  - ix. Tratamientos para corregir anorexia, bulimia y Obesidad, incluyendo bypass gástrico cualesquiera que sean sus causas y sus complicaciones, así como tratamientos dietéticos y complementos vitamínicos, fitofármacos y fórmulas lácteas siempre y cuando no se esté cubriendo el padecimiento de base del recién nacido.
  - x. Padecimientos que resulten por alcoholismo o toxicomanías y aquellos Accidentes ocasionados por culpa grave del Asegurado por encontrarse bajo los efectos del alcohol y/o bajo el influjo de drogas.
  - xi. Cualquier cuidado, tratamiento o lesión autoinfligida e intento de suicidio, aun cuando se cometa en estado de enajenación mental.
  - xii. Tratamientos o intervención quirúrgica con el fin de corregir astigmatismo, presbiopía, hipermetropía, miopía y estrabismo para nacidos fuera de la vigencia.
  - xiii. Adquisición de anteojos o lentes de contacto.
  - xiv. Intervenciones quirúrgicas o tratamientos para el control de la natalidad, como son la ligadura de trompas y la vasectomía y su restitución funcional.
  - xv. Tratamientos o intervenciones quirúrgicas derivadas de la Biología de la Reproducción, esterilidad, fertilidad, ni cualquiera de sus complicaciones, así como cualquier evento derivado de dicho tratamiento, incluyendo los embarazos y sus complicaciones que se den durante el periodo de tratamiento o durante los doce meses posteriores a la suspensión del mismo.
  - xvi. Tratamientos y/o Medicamentos que no sean reconocidos por la práctica médica científica, tratamientos y/o Medicamentos experimentales o de investigación, que no estén regulados por NOM (Norma Oficial Mexicana) y por S.S.A. (Secretaría de Salud/ Cofepris).
  - xvii. Compra de zapatos o plantillas ortopédicas.
  - xviii. Tratamientos preventivos o profilácticos (vacunas, fármacos, exfoliaciones).
  - xix. Gastos efectuados por el Asegurado que no tengan relación con la Enfermedad y/o Accidente reclamado, así como servicios de peluquería, barbería, pedicurista y la compra o renta de aparatos y/o servicios para la comodidad y recreación personal.
  - xx. Tratamientos médicos o quirúrgicos relacionados con trastornos fisiológicos propios de la Edad (como climaterio, andropausia, impotencia, osteopenia y osteoporosis, queratosis).
  - xxi. Cualquier Enfermedad o Accidente cuyo inicio se haya manifestado en cualquier Periodo al Descuberto, así como cualquier gasto que se haya erogado en dicho periodo.

- xxii. **Tratamientos de nariz y senos paranasales derivados de causas estéticas.**
- xxiii. **Los Siniestros complementarios de la(s) aseguradora(s) anterior(es) del Asegurado.**
- xxiv. **Padecimientos congénitos, Enfermedades y/o complicaciones de recién nacidos prematuros, originados por alcoholismo, drogadicción, y/o cuando los padres del menor Asegurado se hayan sometido o se encuentren en tratamiento de infertilidad o esterilidad.**
- xxv. **Células madres a excepción del tratamiento de Enfermedades mielodisplásicas.**
- xxvi. **Ambulancia aérea.**
- xxvii. **Padecimientos Preexistentes.**
- xxviii. **Honorarios por tratamientos naturistas, vegetarianos o cualquier tipo de medicina alternativa.**
- xxix. **Padecimientos oncológicos, accidente cerebro vascular, trasplante de órganos e insuficiencia renal crónica.**

#### **IV. Coberturas adicionales**

Las siguientes coberturas quedarán amparadas con los límites indicados en la carátula de la Póliza con un costo adicional de prima y bajo contratación expresa de acuerdo con las condiciones que a continuación se describen.

##### **1. Diagnóstico de enfermedades graves**

En caso de que el Asegurado sea diagnosticado por primera vez, durante la vigencia de la Póliza y después de haber transcurrido un periodo de treinta días a partir del inicio de vigencia del Contrato de Seguro o alta del Asegurado a la Póliza, con alguna de las enfermedades graves que se indican a continuación, la Compañía indemnizará la Suma Asegurada contratada para esta cobertura:

- i. **Cáncer:** presencia de crecimiento no controlado y propagación de células malignas e invasión de tejidos, con la evidencia del estudio histopatológico correspondiente. El término cáncer incluye también la leucemia, los linfomas y la enfermedad de Hodgkin, entre otros.
- ii. **Accidente cerebrovascular:** un accidente cerebrovascular sucede cuando el flujo de sangre a una parte del cerebro se detiene y algunas células cerebrales mueren, lo que causa daño permanente.
- iii. **Trasplante de órganos:** es la sustitución de un órgano enfermo por un órgano sano.
- iv. **Insuficiencia renal crónica:** es una enfermedad que se caracteriza por el deterioro progresivo de la función renal que tiene como consecuencia que el o los riñones no filtren la sangre como deberían y se acumulen los desechos en el cuerpo. **Se cubre esta enfermedad, siempre que no sea a consecuencia de diabetes o hipertensión arterial.**

Al efecto será necesario que:

- 1. El diagnóstico se haya efectuado por primera vez dentro de la vigencia de la Póliza y después de finalizado un periodo de treinta días, contado a partir del inicio de vigencia del Contrato de Seguro o alta del Asegurado. Si la Enfermedad grave se diagnostica durante este periodo, esta Enfermedad no será objeto de cobertura del presente contrato.
- 2. El diagnóstico sea certificado por escrito por un Médico Especialista.

##### **Edades de aceptación y renovación para la cobertura adicional**

La Compañía aceptará el ingreso a esta cobertura adicional a personas desde el primer día de nacidas, hasta los sesenta años. En la Renovación, la Edad límite será de sesenta y cuatro años.

## 2.- Exclusiones para cáncer

Además de las exclusiones señaladas en la cláusula de Exclusiones - riesgos no cubiertos de este contrato, la Compañía no pagará las indemnizaciones, cuando el padecimiento tenga origen en cualquiera de las siguientes situaciones:

- i. Diagnóstico de cáncer preexistente.
- ii. Cuando al Asegurado le practiquen estudios de laboratorio y gabinete por chequeo o con fines diagnósticos de cáncer y éstos resulten positivos y/o sospechosos de cáncer, previo al inicio de vigencia del seguro.
- iii. Cuando se haya recibido tratamiento por cualquier tipo de cáncer, aun cuando el Asegurado haya sido dado de alta, previo al inicio de vigencia del seguro.
- iv. Si el Asegurado fue diagnosticado con Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) o fuere seropositivo al VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana) previo al inicio de vigencia del seguro.
- v. Enfermedades relacionadas o derivadas de Sarcoma de Kaposi y linfoma primario del sistema nervioso central.
- vi. Cuando el cáncer se haya diagnosticado en cualquier periodo al descubierto que tenga la póliza.
- vii. Cuando el cáncer derive de exposición a radiaciones o contaminación radioactiva a consecuencia de la ocupación del Asegurado.
- viii. Carcinoma in situ y los tipos de cáncer no invasivos, tumores resultantes de cualquier inmunodeficiencia producida por cualquier cáncer de piel o melanoma de piel diferente del melanoma Maligno y aquellos clasificados como limítrofes o “border line” y los de bajo potencial maligno, así como leucemia linfática crónica.

## 3. Exclusión para accidente cerebro vascular

Además de las Exclusiones señaladas en la cláusula Exclusiones – riesgos no cubiertos de este contrato, la Compañía excluye:

**i. Las causas traumáticas accidentales, los episodios de Isquemia Cerebral Transitoria y los hallazgos incidentales en estudios rutinarios de imágenes cerebrales.**

Una vez pagada la Suma Asegurada correspondiente a la presente cobertura adicional, se cancelarán automáticamente todos sus efectos por el periodo de vigencia en curso.

### IV. Cláusulas generales

#### 1. Objeto del seguro

Si el Asegurado incurriera, en cualesquiera de los gastos médicos enumerados en la presente, como consecuencia de un Accidente o Enfermedad cubiertos ocurridos durante la vigencia de esta Póliza, la Compañía pagará o reembolsará, según corresponda, el costo de los mismos hasta por el monto de la Suma Asegurada, menos el Deducible y Coaseguro consignados en la carátula de la Póliza, siempre y cuando la Póliza se encuentre en vigor para ese Asegurado al momento del Accidente o Enfermedad.

#### 2. Contrato

Las declaraciones del Contratante proporcionadas a la Compañía en la solicitud de seguro, la carátula de la Póliza, las cláusulas adicionales, las condiciones generales y los Endosos que se agreguen, constituyen testimonio del Contrato de Seguro celebrado entre el Contratante y la Compañía.

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la Póliza.

Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones (artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro). Este derecho se hace extensivo al Contratante.

### 3. Vigencia

La vigencia de la Póliza se encuentra estipulada en la carátula de la Póliza.

### 4. Modificaciones al contrato

Las condiciones de este contrato sólo podrán modificarse previo acuerdo entre el Contratante y la Compañía, mediante endoso o cláusulas registradas previamente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En consecuencia, cualquier otra persona no autorizada específicamente por la Compañía, carece de facultad para hacer modificaciones o concesiones.

### 5. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de seguro prescribirán en dos años, contados en los términos del artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por aquéllas a que se refiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La presentación de la Reclamación ante la Unidad Especializada de Atención de consultas y reclamaciones de la Compañía exclusivamente suspende la prescripción de las acciones respectivas, conforme a lo dispuesto por el Artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

### 6. Moneda

Todos los pagos relativos a este Contrato, ya sea por parte del Contratante o de la Compañía, se harán en moneda nacional con forme a la ley monetaria vigente a la fecha de pago. Los pagos se harán en las oficinas de la Compañía. Cuando los gastos se eroguen en moneda extranjera, el tipo de cambio considerado será el que corresponda al dictado por el Banco de México y publicado en el Diario Oficial de la Federación para pagos en la fecha en que se realicen los mismos.

### 7. Edad

Las edades de aceptación y renovación para esta Póliza aplicarán de acuerdo con lo siguiente:

Asegurado	Edad mínima de aceptación	Edad máxima de aceptación	Edad máxima de renovación
Titular	18	65	99
Cónyuge	18	65	99
Hijo(a)	0	36	36

### 8. Inexacta declaración de la edad

Cuando se compruebe que hubo inexactitud en la indicación de la Edad de algún Asegurado, se procederá de la siguiente forma:

- i. La Compañía no podrá rescindir el Contrato, a no ser que la Edad real del Asegurado al tiempo de su celebración, esté fuera de los límites de admisión fijados por la Compañía, en este caso, el seguro será rescindido y la Compañía reintegrará al Contratante la reserva matemática del contrato en la fecha de su rescisión. La Compañía ejercerá esta acción al momento de conocer este hecho.
- ii. Si la Edad del Asegurado estuviere comprendida dentro de los límites de admisión fijados por la Compañía, se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Cuando a consecuencia de la indicación inexacta de la Edad, se pagará una prima menor de la que correspondería por la Edad real, la obligación de la Compañía se reducirá en la proporción que exista entre la prima estipulada y la prima de tarifa para la Edad real en la fecha de celebración del contrato.
- b) Si la Compañía hubiere satisfecho ya el importe del seguro al descubrirse la inexactitud de la indicación sobre la Edad del Asegurado, tendrá derecho a repetir lo que hubiere pagado de más conforme al cálculo del inciso anterior, incluyendo los intereses respectivos.
- c) Si a consecuencia de la inexacta indicación de la Edad, se estuviere pagando una prima más elevada que la correspondiente a la Edad real, la Compañía estará obligada a reembolsar la diferencia entre la reserva existente y la que habría sido necesaria para la Edad real del Asegurado en el momento de la celebración del contrato. Las primas ulteriores deberán reducirse de acuerdo con esta Edad.

d) Para los cálculos arriba señalados, se aplicarán las tarifas que hayan estado en vigor al tiempo de la celebración del contrato.

La Compañía se reserva el derecho de exigir en cualquier momento la comprobación de la fecha de nacimiento de los Asegurados, en cuyo caso hará la anotación correspondiente y no tendrá derecho a exigir nuevas pruebas para los Asegurados que ya la hayan comprobado.

## **8. Prima**

El monto de la prima de esta Póliza es la suma de las primas correspondientes a los Asegurados que integren este Contrato, de acuerdo con la tarifa en vigor en la fecha de inicio o Renovación de la Póliza, basada en la Suma Asegurada, el sexo y la Edad de cada Asegurado y condiciones de la Póliza. En cada Renovación se revisarán las primas obtenidas, conforme al procedimiento registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en la nota técnica respectiva, de acuerdo con la Suma Asegurada contratada y la Edad alcanzada por cada uno de los Asegurados.

La prima vence al momento de la celebración del Contrato, no obstante lo anterior, el Contratante gozará con un periodo de gracia de siete días naturales, contados a partir del día de su vencimiento, para liquidar el total de la prima. Si la prima no se paga de acuerdo con lo señalado en el párrafo anterior, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día del periodo de gracia, perdiendo los Asegurados todos los derechos de antigüedad que tenía la Póliza.

En caso de alta de un Asegurado, la Compañía cobrará al Contratante, una prima calculada proporcionalmente desde la fecha del movimiento hasta el vencimiento del periodo en curso.

La prima deberá ser cubierta en el domicilio de la Compañía indicado en la carátula de la póliza, no obstante lo anterior, el Contratante podrá optar por realizar el pago de la prima a través de tarjeta de crédito, tarjeta de débito, transferencia electrónica, depósito bancario o pago domiciliado, el estado de cuenta, recibo, folio o número de confirmación de la transacción que emita la institución financiera, en dónde aparezca dicho cargo, hará prueba plena del pago.

En caso de que el pago de la prima se realice a través del agente de seguros, éste sólo podrá cobrar primas contra el recibo oficial expedido por la Compañía. Las primas así cobradas se entenderán recibidas directamente por la Compañía.

## **10. Periodo de gracia**

El Contratante gozará de un periodo de gracia de siete días naturales, contados a partir del vencimiento del periodo pactado, para liquidar el total de la prima o la fracción de ella. A las doce horas del último día del periodo de gracia, los efectos del Contrato cesarán automáticamente si el contratante no ha cubierto el total de la prima o la fracción pactada, perdiendo los Asegurados todos los derechos de antigüedad que tenía la Póliza.

## **11. Agravación del riesgo**

**Las obligaciones de la Compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en el artículo 52 y 53 fracción I de la Ley sobre el Contrato del Seguro.**

“El asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.” (Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

“Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

I.- Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga

II.- Que el asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus

inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que, con el consentimiento del asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro.” (Artículo 53 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” (Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

Las obligaciones de la Compañía 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 sobre los hechos relacionados con el Siniestro. (Artículo 70 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realice(n) o se relacione(n) con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la Compañía, si el(los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la Póliza o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratados internacionales en la materia antes mencionada, ello en términos de la fracción X disposición Vigésima Novena, fracción V disposición Trigésima Cuarta o Disposición Quincuagésima Sexta de la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que la Compañía tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

La Compañía consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas, será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

## **12. Residencia**

Únicamente estarán amparados bajo este contrato los Asegurados que tengan su residencia permanente en la República Mexicana. El Contratante y/o Asegurados tienen la obligación de notificar a la Compañía el Lugar de Residencia de los Asegurados Adicionales, en caso de que éstos no vivan en el mismo domicilio del Asegurado titular.

En caso de que el Asegurado permanezca en el extranjero por más de tres meses continuos deberá informar a la Compañía.

## **13. Periodo de beneficio**

La Compañía tendrá la obligación de cubrir el pago de Siniestros ocurridos dentro de la vigencia del contrato, teniendo como límite lo que ocurra primero:

- i. El agotamiento de la Suma Asegurada.
- ii. El monto de gastos incurridos durante el periodo de vigencia de la Póliza y hasta cinco días naturales siguientes a la fecha de terminación de la vigencia del contrato.
- iii. La recuperación de la salud o vigor vital respecto de la Enfermedad o Accidente que haya afectado al Asegurado.

#### **14. Renovación automática**

Esta Póliza se renovará de manera automática, lo cual se hará constar mediante Endoso, siempre que el Asegurado se encuentre dentro de las edades de renovación estipuladas en la cláusula Edad. No obstante lo anterior, cuando la Compañía o el Contratante no quieran renovarlo, deberán notificar de manera fehaciente a la otra parte, su voluntad de no renovarlo, lo cual deberán hacerlo cuando menos con veinte días hábiles antes del vencimiento de la Póliza.

En caso de Renovación, la Compañía informará al Contratante o al Asegurado, con al menos veinte días hábiles de anticipación a la Renovación, los valores de la prima, Deducible o Coaseguro que se aplicarán a la nueva vigencia.

La Renovación otorgará el derecho de antigüedad para los efectos siguientes:

- i. La Renovación se realizará sin requisitos de asegurabilidad.
- ii. Los periodos de espera no serán modificados en perjuicio de los Asegurados.
- iii. Las Edades Límite no serán modificadas en perjuicio de los Asegurados.

Si la Póliza se renueva manteniendo los mismos términos y condiciones en lo que corresponde a Deducible, Coaseguro, Suma Asegurada, Nivel Hospitalario y Base de Honorarios Quirúrgicos, se continuarán pagando los gastos procedentes de los Siniestros ya abiertos en la Compañía por la atención de la Enfermedad y/o Accidente cubierto, con base al plan vigente en el momento del primer gasto.

**El incremento en prima que se efectuará para cada Renovación, será el que corresponda conforme a la nota técnica registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de acuerdo con la inflación médica anual, Edad alcanzada de los Asegurados y sexo.**

El pago de la prima acreditado mediante el recibo expedido por la Compañía, se tendrá como prueba suficiente de tal Renovación.

Si la Póliza se renueva con cambios en alguno de los conceptos de Deducible, Coaseguro, Suma Asegurada, Nivel Hospitalario y Base de Honorarios Quirúrgicos se continuará pagando los gastos procedentes de los Siniestros ya abiertos en la Compañía por la atención de la Enfermedad y/o Accidente cubierto con las condiciones de Suma Asegurada, Nivel Hospitalario y Base de Honorarios Quirúrgicos menores y Deducible, Coaseguro mayores de ambos planes.

#### **15. Terminación anticipada**

No obstante, el término de vigencia del Contrato, las partes convienen que el Contratante podrá dar por terminado anticipadamente este contrato, de conformidad con lo siguiente:

- i. Por escrito, entregado directamente en el domicilio de la Compañía la solicitud de terminación anticipada, en dónde se le recibirá el documento y la terminación surtirá efectos en la fecha en que se reciba dicho documento o en la fecha indicada en la solicitud de terminación, la que sea posterior.
- ii. Por teléfono, para lo cual el Contratante deberá comunicarse al número telefónico de la Compañía, en dónde se le solicitará información personal y de la póliza a fin de que la Compañía se cerciore de que se trata del Contratante, al finalizar se le otorgará un número de folio, el cual le servirá para comprobar la solicitud de terminación, la cual surtirá efectos al momento en que se otorgue el folio correspondiente.

El Contratante y/o Asegurados, en la misma proporción en que participen en el pago de la prima, tendrán derecho a la devolución de la prima de tarifa no devengada a la fecha en que surta efecto la terminación del seguro, previa disminución del costo de adquisición total pagado por la Compañía por la intermediación de este seguro. El Contratante y/o Asegurado están de acuerdo en que dicha devolución se hará en un plazo de treinta días contado a partir de la fecha en que surta efecto la terminación del seguro. En este caso, el Contratante, en el mismo escrito que dirija a la Compañía, proporcionará los datos bancarios de cuenta a la que se le devolverá el monto correspondiente, dando prioridad al medio de pago utilizado por el Contratante para el pago de la prima.

En caso de que el Contratante no indique la forma en que desea se le haga la devolución, la Compañía procederá a emitir el cheque correspondiente, el cual será entregado en el domicilio de la Compañía.

#### **16. Subrogación de derechos**

La Compañía se subrogará hasta la cantidad pagada, en todos los derechos y acciones contra terceros que por causa del daño sufrido correspondan al Asegurado. El Asegurado tendrá obligación de cooperar con la Compañía para conseguir la recuperación del daño. La falta de cumplimiento de las obligaciones señaladas en esta Cláusula, así como si por hechos u omisiones del (los) Asegurado (s) se impide la subrogación, La Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fue indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente. El derecho a la subrogación no procederá en caso de que el Asegurado tenga relación conyugal o parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

#### **17. Rehabilitación**

En caso de que este Contrato hubiere cesado en sus efectos por falta de pago de prima, el Contratante podrá solicitar la rehabilitación dentro de los siete días siguientes al último día del periodo de gracia, la cual estará sujeta a la revisión y aceptación de la Compañía y conforme a las siguientes condiciones:

- i. En caso de rehabilitación se respetará la antigüedad de cada Asegurado.
- ii. Para llevar a cabo la rehabilitación de este Contrato, es necesario que el Contratante o Asegurado cubra la prima del periodo en descubierto, desde la fecha de vencimiento del periodo de seguro, así como la prima que esté vencida de tal forma que se ponga al corriente con el pago de la póliza.
- iii. En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el seguro, desde las 12:00 horas de la fecha de pago.
- iv. Esta Póliza no podrá ser rehabilitada más de una ocasión dentro de un mismo periodo de seguro

En ningún caso, la Compañía cubrirá los siniestros ocurridos durante el periodo entre la fecha en que este contrato hubiere cesado en sus efectos y la fecha de rehabilitación del mismo.

#### **18. Movimiento de asegurados. altas de nuevos asegurados**

Cualquier persona que cumpla con los requisitos establecidos en la definición contrato hubiere cesado en sus efectos y la fecha de rehabilitación del mismo.

Si el cónyuge, concubina (o) o conviviente del Asegurado Titular es considerado como Asegurado Adicional de éste, sus hijos nacidos durante de la vigencia de la Póliza estarán incluidos desde la fecha de su nacimiento sin requisitos de salud, siempre que sea presentada la solicitud de alta por escrito dentro de los treinta días siguientes a la fecha de su nacimiento.

La Compañía se reserva el derecho de aceptar a cualquier Asegurado Adicional, en consideración a las condiciones de salud y ocupación que presenten al momento de la solicitud de alta respectiva.

#### **19. Movimiento de asegurados. bajas de asegurados**

Causará baja de la cobertura de esta Póliza cualquier Asegurado que fallezca ó:

- i. Siendo cónyuge o concubina (o) o conviviente, se separe legalmente del Asegurado Titular.
- ii. Siendo hijo; contraiga matrimonio, cumpla treinta y seis años de Edad, obtenga ingresos por trabajo personal o deje de ser dependiente económico del Titular.

iii. Cuando cualquiera de los Asegurados llegue a la Edad de cancelación del seguro.

El Contratante se obliga a comunicar por escrito la baja del Asegurado en forma inmediata a la Compañía.

Los Asegurados que causaron baja, podrán contratar otra Póliza a su nombre, en el mismo plan, siempre que su Edad esté comprendida dentro de los límites de admisión.

En caso de fallecimiento del Asegurado, se pagará a la Compañía la prima convenida para el periodo en curso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 44 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

En caso de baja de cualquier Asegurado durante la vigencia de la presente Póliza, la Compañía devolverá al Contratante la prima pagada no devengada previa disminución del costo de adquisición, sin incluir derechos de Póliza, correspondiente a dicho Asegurado, siempre y cuando no se hubiera presentado ningún Siniestro para el mismo.

## **20. Trámite de reclamaciones**

Es obligación del reclamante dar aviso por escrito a la Compañía en el curso de los primeros cinco días siguientes a la fecha de cualquier Accidente o Enfermedad que pueda ser motivo de indemnización, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo proporcionar dicho aviso tan pronto desaparezca el impedimento.

En toda Reclamación, el reclamante deberá comprobar a la Compañía la realización del Siniestro, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro. El reclamante deberá presentar a la Compañía las formas de declaración que para tal efecto se le proporcionen, requisitadas por cada uno de los Médicos que intervinieron, así como los comprobantes originales que reúnan los requisitos fiscales de los gastos efectuados y cualquier otro documento que la Compañía juzgue necesario para la apreciación de la Reclamación. En caso de no cumplirse estos requisitos, la Compañía quedará liberada de cualquier obligación derivada de la correspondiente Reclamación.

Los Asegurados dentro de la presente Póliza, están en libertad de escoger los Hospitales o Sanatorios y los profesionales que habrán de proporcionar los servicios a que se refiere esta cobertura; en el entendido que los costos que asume la Compañía serán los consignados en la carátula de la Póliza de acuerdo con el Plan Contratado.

La Compañía sólo pagará los honorarios de enfermeras y Médicos titulados y legalmente autorizados para el ejercicio de su profesión, que no sean parientes directos del Asegurado.

La Compañía sólo pagará los gastos de internación efectuados en Sanatorios y Hospitales privados, no se efectuará por parte de la Compañía, ningún pago a establecimientos de caridad, beneficencia, asistencia social o cualesquier otros semejantes en donde no se exija contraprestación.

La Compañía podrá nombrar a alguna persona, quien tendrá a su cargo la verificación de la Enfermedad o lesiones y la procedencia de los honorarios y gastos realizados. En caso necesario o de duda para la comprobación del diagnóstico, los Asegurados autorizan a todos los Hospitales y a todos los Médicos que los hubieren tratado, para dar información a la Compañía o persona designada por ésta, y se obliga a someterse a los reconocimientos médicos que requiera la Compañía a costa de la misma. Si el Asegurado no se somete a los reconocimientos mencionados, perderá su derecho al pago correspondiente.

## **21. Pago de reclamaciones**

### **Pago Directo**

La Compañía pagará directamente a los Prestadores de Servicios en Convenio para Pago Directo que hayan atendido al Asegurado, los gastos médicos amparados, de acuerdo con las condiciones de la Póliza. En toda reclamación a través de Pago Directo, el deducible y coaseguro serán los estipulados en la carátula de la póliza. A excepción de lo establecido en la cobertura de "Nariz y senos paranasales", en la que se aplicará el deducible establecido en dicha cobertura.

## **Pago Vía Reembolso**

Cuando el Asegurado no haya hecho uso de la Red del Plan de Salud Ala Azul o su Siniestro haya ocurrido durante el periodo de gracia, las reclamaciones que resulten cubiertas en los términos del presente Contrato, serán pagaderas, vía Reembolso, en las oficinas de la Compañía dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se reciban todas las pruebas que fundamenten la Reclamación que la Compañía haya solicitado. Todas las reclamaciones cubiertas por la Compañía podrán ser liquidadas al Contratante de la Póliza o a cualquiera de los Asegurados que acredite haber hecho el pago de los gastos, siempre que sea mayor de edad.

En caso de que el Asegurado que haya hecho el pago de los gastos médicos falleciera antes de que la Compañía realice la indemnización correspondiente, el pago procedente se efectuará a la Sucesión de dicho Asegurado.

En caso de Enfermedad, cuando los gastos médicos rebasen el Deducible contratado, la cuantía del pago se determinará de la siguiente manera:

- i. Se sumarán todos los gastos médicos cubiertos, ajustándolos a los límites establecidos en el Contrato.
- ii. A la cantidad resultante se descontará primero el Deducible y después la cantidad por concepto de Coaseguro de acuerdo con el porcentaje máximo establecido en la carátula de la Póliza
- iii. En caso de que el Asegurado no se haya atendido con Médicos y/o Hospitales de la Red de Plan Salud Ala Azul y sea ingresado a consecuencia de un Accidente o por una Urgencia Médica, el Deducible y el Coaseguro que se aplicarán serán los contratados para Enfermedad de acuerdo con lo estipulado en la carátula de la Póliza para el concepto de Reembolso.
- iv. El Deducible, el Coaseguro, así como los límites citados en el Contrato se aplicarán para cada Enfermedad cubierta.

En el caso de Accidentes cubiertos no aplicará Deducible ni Coaseguro, siempre y cuando se atiendan en el Nivel Hospitalario contratado y con proveedores de la Red del Plan de Salud Ala Azul, siempre y cuando el gasto supere el Deducible contratado.

## **22. Indemnización por mora**

Si la Compañía no cumple con su obligación de pago dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que haya recibido todos los documentos e informaciones solicitados por ésta, que le permitan conocer el fundamento de la Reclamación, pagará un interés moratorio calculado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y que se transcribe textualmente a continuación.

“ARTÍCULO 276.- Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.  
Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la Ley para el pago de la obligación principal, aunque ésta no sea líquida en ese momento.  
Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;
- VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;
- VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación. El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:
  - a) Los intereses moratorios;
  - b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
  - c) La obligación principal.En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.  
Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y
- IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta Ley, si la institución de seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.”

### **23. Competencia**

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones de la Compañía o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), pudiendo a su elección determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones. De no someterse las partes al arbitraje de la Condusef, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de cualquiera de las delegaciones de dicha Comisión. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

### **24. Acuerdo de Arbitraje Médico**

El Asegurado podrá, en caso de conflicto en relación con la determinación de padecimientos preexistentes, una vez notificada la improcedencia de su Reclamación por parte de la Compañía, solicitar por escrito a la Compañía, la designación de un Médico que fungirá como árbitro elegido de común acuerdo entre el Asegurado y la Compañía, para que éste a través de un arbitraje privado, decida si los gastos médicos que motivan la Reclamación del Asegurado derivan o no de un padecimiento preexistente. La Compañía acepta que si el Asegurado acude a esta instancia se somete a comparecer ante este árbitro y sujetarse al procedimiento y resolución de dicho arbitraje y por este hecho se considerará que renuncia a cualquier otro derecho para hacer dirimir la controversia. En este caso, se estará al laudo emitido por el árbitro designado, de acuerdo al procedimiento establecido por las partes en el convenio arbitral. El laudo que sobre el particular se emita, vinculará a las partes para su cumplimiento y tendrá fuerza de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el Asegurado y en caso de existir será liquidado por la Compañía.

### **25. Comisiones y Compensaciones**

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Compañía le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este Contrato. La Compañía proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

### **26. Notificaciones**

Cualquier Reclamación o notificación relacionada con el presente Contrato, deberá hacerse por escrito a la Compañía, precisamente al domicilio de sus oficinas. Las notificaciones que la Compañía haga al Contratante o Asegurados se dirigirán al último domicilio que ella conozca.

### **27. Entrega de documentación contractual**

La documentación contractual correspondiente al seguro contratado se entregará al Contratante en papel impreso, salvo previo consentimiento expreso por escrito de parte del Contratante para su entrega en formato PDF (portable document format), o cualquier otro formato electrónico equivalente, a través del correo electrónico que al efecto provea.

### **28. Uso de medios electrónicos**

El Contratante y/o Asegurado podrá hacer uso de los medios electrónicos que la Compañía tenga disponibles (entendiéndose éstos como aquellos equipos, medios ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones) para la celebración de servicios u operaciones relacionados con este Contrato de Seguro. Dichas operaciones se encontrarán

sujetas al conjunto de técnicas y procedimientos empleados por la Compañía para verificar la identidad del usuario y su facultad para realizar operaciones electrónicas.

Los términos y condiciones para el uso de estos medios podrán ser consultados en la página de internet: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

La Compañía solicitará al Contratante y/o Asegurado, al momento de la contratación del seguro y/o del uso de medios electrónicos, a través de las herramientas disponibles, una dirección de correo electrónico, a fin de enviarle notificaciones derivadas de dicha contratación y/o modificación de operaciones y servicios previamente contratados.

### **Terminación del contrato a través de medios electrónicos**

Este seguro estará en vigor hasta el día en que termine su vigencia, fecha que se encuentra estipulada en la carátula de la Póliza.

No obstante, lo anterior, el Contratante y/o Asegurado lo podrán dar por terminado telefónicamente a través del siguiente proceso:

- i. Llamar al número telefónico de la Compañía.
- ii. Brindar la información que le sea requerida por la persona que lo está atendiendo, a fin de que ésta pueda validar la Póliza y la identidad del cliente.
- iii. Deberá enviar la solicitud de terminación anticipada firmada de su puño y letra, acompañada de copia simple de una identificación oficial vigente. El envío deberá realizarse al correo electrónico que se le proporcione en la llamada.
- iv. Una vez que el Contratante y/o Asegurado haya dado cumplimiento al punto anterior, deberá comunicarse, nuevamente, al número telefónico de la Compañía, en dónde se le dará un folio para el seguimiento de su solicitud; o bien, si lo solicita, se enviará el folio de cancelación al correo electrónico que designe.

### **Entrega de documentación contractual derivada de operaciones a través de medios electrónicos**

La Compañía entregará al Contratante y/o Asegurado, a través del medio elegido por este último, todos los documentos donde consten sus derechos y obligaciones derivadas de este Contrato de Seguro, por cualquiera de las siguientes opciones:

- i. De manera personal, al momento de contratar el Seguro;
- ii. A través de correo electrónico, en este caso el Contratante y/o Asegurado deberá otorgar su consentimiento por escrito para recibir la documentación a través de la dirección del correo electrónico que designe para tal efecto.

En caso de que el Contratante y/o Asegurado no reciba dentro de los treinta días siguientes a la contratación los documentos que integran este Contrato de Seguro, deberá comunicarse al número telefónico de la Compañía, a fin de que opte por un medio alternativo para recibir dicha documentación. La Compañía se obliga a entregar la documentación contractual dentro de los treinta días hábiles siguientes a la solicitud hecha por el Contratante y/o Asegurado, en caso de que el último día para la entrega de la documentación sea inhábil, se entenderá que el plazo al que se hace referencia vencerá el día hábil inmediato siguiente.

### **29. Cambio de plan**

Cuando el Contratante solicite el cambio de este seguro de gastos médicos por otro plan con esta misma Compañía, los beneficios adquiridos por la antigüedad de la Póliza anterior, no se verán afectados, siempre y cuando el nuevo plan los contemple.

Lo anterior, en el entendido de que, si el Contratante al cambiar su plan de seguro solicita modificaciones a los beneficios o incrementos de Suma Asegurada, la Compañía podrá llevar a cabo el procedimiento de suscripción que considere necesario.

Si los cambios en la Póliza corresponden a los conceptos de Deducible, Coaseguro, Suma Asegurada, Nivel Hospitalario y Base de Honorarios Quirúrgicos se continuará pagando los gastos procedentes de los Siniestros ya abiertos en la Compañía por la atención de la Enfermedad y/o Accidente cubierto con las condiciones de Suma Asegurada, Nivel Hospitalario y Base de Honorarios Quirúrgicos menores y Deducible, Coaseguro mayores de ambos planes.

### **30. Responsabilidad de prestadores de la red del Plan de Salud Ala Azul**

En los términos de la Póliza, queda entendido que el Contratante y/o Asegurado, al elegir voluntariamente el Hospital, los Médicos que le atienden y en general cualquier servicio que tenga por objeto brindar servicios para la recuperación de su salud, aun cuando se hayan seleccionado de la Red del Plan de Salud Ala Azul con la que la tenga celebrados convenios, asume que la relación que establece el Contratante y/o Asegurado con cualquiera de los prestadores de servicios mencionados anteriormente, tiene carácter estrictamente personal, por lo que el vínculo contractual derivado de esa elección voluntaria se establece únicamente entre tales prestadores de servicios y el Asegurado, por lo que la Compañía no tiene ninguna responsabilidad profesional, legal, moral o de cualquier otro tipo. El contenido de esta cláusula aplica a todos los conceptos y servicios derivados de la Póliza, incluyendo cualquier beneficio adicional contratado.

### **31. Territorialidad**

La presente Póliza otorga cobertura respecto a los gastos erogados únicamente dentro de la República Mexicana.

### **32. Red de Plan de Salud Ala Azul, tabla de intervenciones quirúrgicas y honorarios médicos**

Para consultar la Red de Plan de Salud Ala Azul, nuestra tabla de Intervenciones Quirúrgicas y los Honorarios Médicos y sólo ingrese a nuestra dirección electrónica <https://alasegura.segurossura.com.mx> y mediante un click consulte la sección de "Red Médica" o elija la sección de "Condiciones Generales" para ingresar al "Tabulador Ala Azul" en el que podrá consultar la "Tabla de Intervenciones Quirúrgicas" y los "Honorarios Médicos" correspondientes.

Usted tiene acceso a esta Póliza a través del RECAS (Registro de Contratos de Adhesión de Seguros) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (Condusef), al que podrá acceder a través de la siguiente dirección electrónica: [www.gob.mx/condsef](http://www.gob.mx/condsef)

### **33. MARCO LEGAL**

Las leyes y artículos citados en este contrato podrán ser consultados en:

LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/LeyesReglamentos.aspx>

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

<https://www.gob.mx/condusef/documentos/marco-legal-26548?idiom=es>

CODIGO PENAL FEDERAL

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpf.htm>

## **DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS O BENEFICIARIOS.**

Con el propósito de darle una perspectiva general de los derechos que como contratante, asegurado o beneficiario de un seguro de gastos médicos tiene y garantizar así el mejor aprovechamiento y ejercicio de los mismos, le presentamos esta breve guía.

Como contratante y asegurado tiene derecho antes y durante la contratación del Seguro:

- Solicitar al intermediario o la persona moral encargado de la venta del seguro con la que se esté llevando a cabo la contratación del seguro, la identificación que lo acredite para llevar a cabo dicha intermediación o venta.
- Solicitar por escrito información referente al importe de la comisión o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro. Dicha Información se le enviará por escrito o a través de medios electrónicos en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la solicitud.
- Recibir toda la información que le permita conocer cuáles son las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, las exclusiones, las sumas aseguradas, los deducibles, los coaseguros, los periodos de espera, así como las formas de terminación del seguro.
- Si usted ha sido sometido a un examen médico, Seguros SURA no podrá aplicar ninguna cláusula de preexistencia relacionada con la enfermedad o padecimiento relativo al tipo de examen que se le hubiera aplicado.

**Conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, le compartimos información que como contratante, asegurado o beneficiario, debe conocer en caso de ocurrir un siniestro**

- Tiene derecho a recibir el pago de las prestaciones procedentes en función a la suma asegurada, aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima de seguro. Usted tiene derecho a un periodo de gracia para el pago de la prima, el cual se indica en las condiciones generales del seguro. Transcurrido dicho periodo, el seguro cesará en sus efectos de manera automática.
- En las condiciones generales del seguro se indica el procedimiento a seguir en caso de siniestro, pero en cualquier circunstancia, es importante que reporte el siniestro en los números telefónicos provistos para el efecto y en su caso, que acuda a cualquiera de nuestras oficinas para conocer la información que de acuerdo con la naturaleza del siniestro resulta necesaria para Seguros SURA; el aviso expedito permite a Seguros SURA tomar las decisiones correctas y oportunas, además de facilitarle a usted agilizar el trámite y recibir instrucciones de parte de Seguros SURA sobre cualquier acción o medida a tomar.
- La entrega de información veraz es un factor clave para la eficacia de la cobertura por lo que es importante que se cerciore de entender lo ocurrido o incluso que solicite explicación sobre las circunstancias o hechos que se le preguntan. La proveeduría de información falsa suele afectar los derechos derivados del seguro.
- Tiene derecho a que le indemnicen en términos del seguro contratado, dentro de los treinta días siguientes a que se haya entregado la última información solicitada por Seguros SURA para el entendimiento de las circunstancias e implicaciones del siniestro. En caso de que Seguros SURA no cumpla con lo anterior, usted tendrá derecho a cobrar una indemnización por mora, la cual se calcula en los estrictos términos previstos por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
- Cualquier indemnización que Seguros SURA pague con motivo de un siniestro, reducirá en igual cantidad la suma asegurada.

- En caso de inconformidad con la resolución de su siniestro o con el servicio o asistencia, puede presentar una reclamación por medio de la Unidad de Atención Especializada a Clientes (UNE) la cual se encuentra en Boulevard Adolfo López Mateos 2448, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060, en la Ciudad de México, a los teléfonos 55 5723 7999, en con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 08:30 a 14:30 horas, al correo [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx), o visite nuestra página [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx); o bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ubicada en Av. Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P 03100, México, Ciudad de México. Teléfonos: 55 5340 0999 u 800 999 80 80. Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) Página web: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)
- Si presentó la queja ante Condusef, puede solicitar la emisión de un dictamen técnico, si entre las partes no hay conciliación o no se sometieron a su arbitraje.

Finalmente le informamos que Seguros SURA cuenta con políticas corporativas que establecen las medidas necesarias para auxiliar en su condición a la población con capacidades diferentes, tales como facilidades en la atención y el servicio, accesos especiales y adecuados en sus instalaciones, prioridad en la atención de los siniestros, así como un trato respetuoso y digno.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 03 de diciembre de 2019 con el número CNSF-S0010-0463-2019/CONDUSEF-003570-04.

Para cualquier consulta, reclamación o aclaración contacte a la Unidad de Atención Especializada de Atención a Usuarios, la cual se encuentra en Blvd. Adolfo López Mateos 2448, Colonia Altavista, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01060, Ciudad de México; con un horario de atención de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 14:30 horas.  
Teléfono: 55 5723 7999, extensión 2031.  
Correo electrónico: [unat.clientes@segurossura.com.mx](mailto:unat.clientes@segurossura.com.mx)  
Página web: [www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

Asimismo, puede acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ubicada en Av. Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P 03100, Ciudad de México.  
Teléfonos: 55 5340 0999 u 800 999 80 80.  
Correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)  
Página web: [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

## SEGUROS SURA cuenta con una oferta integral en seguros para cada una de sus necesidades

Empresa

Auto

Transporte

Construcción

Hogar

PyME

Responsabilidad Civil

Vida

Accidentes Personales

Gastos Funerarios

Programa Escolar

Agrícola

Si tiene dudas acerca de su póliza o requiere información de nuestros productos, por favor llámenos

**55 5723 7999**

[www.segurossura.com.mx](http://www.segurossura.com.mx)

**800 911 7692**

Para reporte de siniestros