

Características Particulares del Seguro de HOGAR CITIBANAMEX

Seguro de Hogar Citibanamex brinda protección por **robo, incendio, huracán, inundación y terremoto** (cobertura opcional con costo adicional) entre otros.

La protección se extiende tanto a los **daños a construcción material como a sus muebles, aparatos electrónicos y objetos de valor incluyendo dinero en efectivo**, así como los daños por los que deba ser responsable el cliente. Esta protección cubre al cliente como **dueño o arrendatario** de la casa o departamento que habite.

Además incluye **responsabilidad civil (familiar, arrendatario y patronal) y servicios de asistencias en el hogar** en caso de emergencia tales como: **instalaciones eléctricas, plomería, cerrajería, albañilería, vidriería, asesoría legal**, entre otras.

• EXPLICACIÓN DE CADA COBERTURA

DAÑOS MATERIALES

Bienes Cubiertos

- 1. Casa habitación.** Cubre las construcciones materiales del inmueble destinado para “habitaciones particulares” como son: Casas independientes o dúplex, departamentos en edificios y condominios; sus mejoras y adaptaciones, anexos y dependencias con sus instalaciones fijas (agua, gas, electricidad, alumbrado, calefacción, refrigeración, clima artificial y otros bienes propios y necesarios para la casa habitación). En el caso de edificios bajo régimen de condominio, quedan incluidas las partes proporcionales de los **elementos comunes del edificio**. En caso de siniestro que sea indemnizable al amparo de esta Sección, la indemnización que corresponda por los daños al inmueble será liquidada al propietario del mismo. Esta póliza cubre exclusivamente **inmuebles de construcción maciza**.
- 2. Contenidos.** Se amparan los contenidos del inmueble asegurado propios y necesarios para la vivienda como son: **muebles, enseres domésticos, aparatos electrodomésticos y electrónicos, ropa y efectos personales**, si se encuentran dentro del inmueble especificado en la póliza. Cuando el valor unitario o por juego, o en conjunto de la misma especie **sea superior al equivalente a 250 días de salario mínimo general vigente** en el Distrito Federal, es requisito indispensable para su indemnización, el **presentar las facturas o avalúos**.
- 3. Obras de arte.** También quedan cubiertas las obras de arte, objetos raros o de difícil reposición, joyas y objetos de valor, como son: cuadros, esculturas, gobelinos, biombos, antigüedades, piezas o artículos de oro o plata, colecciones de cualquier tipo, pieles y piedras preciosas que se encuentren dentro del inmueble asegurado al ocurrir el siniestro. Para aquellos bienes en que **su valor por pieza o por juego sea superior a 120 días de salario mínimo general vigente** en el Distrito Federal, es indispensable **demostrar la propiedad, su valor y existencia previa a la contratación de la póliza**, a través de **facturas o avalúos** en caso de siniestro.
- 4. Cristales.** Se cubren los cristales con un **espesor mayor o igual a 4 milímetros**, mientras estén debidamente instalados en el inmueble del domicilio descrito en la carátula de la póliza, incluyendo **lunas, cubiertas, vitrinas, divisiones y similares**; incluyendo su **instalación, fletes y demás gastos** (en caso de haberlos).
- 5. Equipo electrónico y electrodoméstico:** que se encuentren dentro del inmueble al ocurrir el siniestro. Se encuentran cubiertos: a) **Equipo electrónico.- únicamente computadoras personales no portátiles, impresoras, televisores, antenas, videocaseteras, cámaras de video, equipos de sonido y juegos de video sin incluir los cartuchos, cables y controles de juego.** b) **Equipo**

electrodoméstico. Únicamente refrigeradores, congeladores, planchadoras, lavadoras y secadoras para ropa, lavadoras para vajillas, equipos para aire acondicionado y calefacción, hornos de gas, eléctricos y electrónicos. Los equipos señalados, deberán estar **correctamente instalados** y utilizándose bajo la responsabilidad del asegurado, de acuerdo con las instrucciones del fabricante y/o proveedor de los mismos y/o del servicio de revisión y/o mantenimiento mientras se encuentren dentro de la o las ubicaciones amparadas en esta póliza. Para equipos cuyo valor unitario o por juego sea superior a 250 días de salario mínimo general vigente en la Ciudad de México, es **indispensable demostrar la propiedad, valor y preexistencia de los mismos.**

Para que esta cobertura sea procedente deberán ser propiedad del asegurado o acreditar el interés asegurable que tiene por los mismos.

Riesgos Cubiertos

Para los bienes cubiertos, quedan amparados contra pérdidas o **daños materiales** que se presenten en forma súbita, imprevista y accidental **como consecuencia directa** de:

1. **Terremoto y erupción volcánica.** Si así se contrata y queda indicado en la carátula de la póliza, esta cobertura se cubrirá amparando las pérdidas o daños materiales causados por sismo, temblor, terremoto y/o erupción volcánica; sin incluir el valor de mejoras (exigidas o no por autoridades) para dar mayor solidez al edificio o edificios afectados o para otros fines, en exceso de aquellas reparaciones necesarias para reponer los bienes al mismo estado en que se encontraban al momento del siniestro. Los daños amparados por esta cobertura darán origen a una reclamación por separado por cada uno de estos fenómenos, pero si varios de éstos ocurren dentro de un periodo de setenta y dos horas, se tendrán como un solo siniestro y los daños que causen deberán ser comprendidos en una sola reclamación. **Cubre el 100% de la Suma Asegurada para Edificio y 50% de la Suma Asegurada para contenidos. Zona 1:** Deducible 2% de la Suma Asegurada. Coaseguro 10% del monto de la pérdida*. **Zona 2:** Deducible 2% de la Suma Asegurada. Coaseguro 20% del monto de la pérdida*. **Zona 3:** Deducible 3% de la Suma Asegurada. Coaseguro 30% del monto de la pérdida*. (*Aplica en forma independiente para daños en casa habitación y para daños en Contenidos) Distribución de municipios por estado, según zona sísmica:

ESTADO	Zona Sísmica Citibanamex Seguros		
	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
AGUASCALIENTES	100%		
BAJA CALIFORNIA NORT		100%	
BAJA CALIFORNIA SUR		100%	
CAMPECHE	67%	33%	
CHIAPAS		100%	
CHIHUAHUA	100%		
COAHUILA	100%		
COLIMA		100%	
DISTRITO FEDERAL		48%	52%
DURANGO	100%		
GUANAJUATO		100%	
GUERRERO		97%	3%
HIDALGO		100%	
JALISCO		100%	
MEXICO		100%	
MICHOACAN		100%	
MORELOS		100%	
NAYARIT		100%	
NUEVO LEON	100%		
OAXACA		100%	
PUEBLA		100%	
QUERETARO		100%	
QUINTANA ROO	100%		
SAN LUIS POTOSI	100%		
SINALOA		100%	
SONORA		100%	
TABASCO	6%	94%	
TAMAULIPAS	100%		
TLAXCALA		100%	
VERACRUZ	10%	90%	
YUCATAN	100%		
ZACATECAS	100%		

El coaseguro se expresa en porcentaje y se calculará sobre el monto total del daño indemnizable bajo esta cobertura.

2. **Fenómenos hidrometeorológicos.** Con sujeción a las condiciones generales y especiales de la póliza, los bienes materia del seguro quedan cubiertos, **contra pérdidas o daños físicos directos ocasionados por los siguientes fenómenos hidrometeorológicos: huracán o vientos tempestuosos, granizo, helada, nevada, inundación, inundación por lluvia y avalanchas de lodo.** Se entenderá por: **a) Inundación.** el cubrimiento temporal accidental del suelo por agua, a consecuencia de desviación, desbordamiento o rotura de los muros de contención de ríos, canales, lagos, presas, estanques y demás depósitos o corrientes de aguas a cielo abierto, natural o artificial. **b) Inundación por lluvia:** la inusual y rápida acumulación o desplazamiento de aguas originados por lluvias extraordinarias que por lo menos alcancen el 85% del máximo histórico de la zona de ocurrencia en los últimos diez años, medido en la estación meteorológica más cercana. **c) Vientos tempestuosos:** vientos que alcanzan por lo menos la categoría de depresión tropical según la escala de Beaufort o superiores a 50 kilómetros por hora. Todas las pérdidas originadas a los bienes amparados por los riesgos cubiertos se considerarán como un solo siniestro si ocurren durante un evento que continúe por un período hasta de 72 horas. Cualquier evento que exceda de 72 horas consecutivas, se considerará como dos o más eventos. Suma Asegurada: casa habitación 100% y contenidos 50% de la suma asegurada contratada. Deducible: De la suma asegurada contratada: Zona A1 2%, Zona A2 y A3 1%. Aplica Coaseguro del 10%, en forma independiente para daños en Casa Habitación y para daños en Contenidos
3. **Daños por agua. Daños materiales causados directamente por derrame accidental de agua o vapor de agua (que no pertenezcan a tuberías y sistemas contra incendio) como consecuencia de rotura o filtración accidental de tuberías o sistemas de abastecimiento de agua o vapor de agua** que se localicen dentro de los límites de los predios mencionados en la póliza. También se amparan descargas accidentales o derrame de agua o de vapor de agua provenientes de equipos domésticos, comprendiendo acondicionamiento de aire o calefacción. Suma Asegurada: casa habitación 100% y contenidos 50% de la suma asegurada contratada. Deducible: 75 días de DSMGVDF
4. **Rotura de cristales.** Pérdidas o daños materiales de los cristales asegurados, así como el costo de instalación de los mismos, **causados por rotura accidental súbita e imprevista o por actos vandálicos;** mientras los cristales se encuentren debidamente instalados en el inmueble descrito en la carátula anexa a la presente póliza. Suma asegurada: 5% de la Suma Asegurada. Deducible: 10 días de DSMGVDF
5. **Equipo electrónico o electrodoméstico.** Queda cubierto adicionalmente contra los riesgos de: **a) Pérdidas o daños causados directa o indirectamente por falla o interrupción en el suministro de energía eléctrica. b) Corto circuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, aislamiento insuficiente, sobretensiones causadas por rayo y tostadura de aislamiento. c) Errores de manejo, descuido, e impericia. d) Otros accidentes no excluidos en esta póliza.** El monto es el 15% de la Suma Asegurada para contenidos. Deducible: 10 días de DSMGVDF
6. **Robo de contenidos con violencia o asalto.** Se cubren los contenidos (menaje de casa) incluyendo **obras de arte, dinero en efectivo (billetes y/o monedas de banco)** mientras se encuentren **dentro del inmueble asegurado,** contra pérdidas y/o daños materiales causados a los bienes muebles por los siguientes riesgos: **a) A consecuencia de robo** perpetrado por cualquier persona o personas que haciendo uso de violencia del exterior al interior del inmueble en que los bienes se encuentren, dejen señales visibles de violencia en donde se penetró. **b) La pérdida de los bienes asegurados, a consecuencia de robo por asalto o intento del mismo,** entendiéndose por éste el perpetrado dentro del inmueble, mediante el uso de fuerza o violencia, sea moral o física, sobre las personas. **c) Los daños materiales que sufran los bienes muebles o inmuebles causados con motivo de robo o asalto o intento** de los mismos a que se refieren los incisos anteriores. Menaje de casa 10% de la Suma Asegurada. Obras de arte, objetos raros o de difícil reposición, joyas y objetos de valor

5% de la Suma Asegurada: límite máximo por artículo o juego de 450 días de DSMGVDF. Dinero en efectivo 1% de la Suma Asegurada: límite máximo de 200 días de DSMGVDF. Deducible: 125 días de DSMGVDF* al momento del siniestro, en conjunto para todos los bienes afectados

7. **Remoción de escombros.** Cubre, en caso de siniestro indemnizable que genere una pérdida al amparo de esta sección los gastos que sea necesario erogar hasta el límite de la suma asegurada en la cobertura, para remover los escombros de los bienes afectados como son: **desmontaje, demolición, limpieza, acarreo y los que necesariamente tengan que llevarse a cabo para que los bienes afectados por el siniestro,** queden en condiciones de reparación o reconstrucción. El monto es casa habitación 20% y contenidos 10% de la Suma Asegurada contratada. Deducible: 75 días de DSMGVDF al momento del siniestro
8. **Renta de habitación y bodega.** En caso de siniestro indemnizable por daños materiales sufridos por los bienes asegurados en esta sección, a consecuencia directa de los riesgos amparados por esta póliza; quedan también amparados los gastos erogados por el asegurado por concepto de **renta de casa o departamento, casa de huéspedes u hotel, así como los gastos de mudanza, seguro de transporte del menaje de casa y almacenaje del mismo, necesarios y que permitan al asegurado continuar con el nivel de vida que llevaba hasta el momento de ocurrir el siniestro.** La protección que otorga esta cobertura cesará cuando el asegurado se reinstale definitivamente en la ubicación señalada en la carátula de la póliza o en otra ubicación, o haya transcurrido un período máximo de indemnización de tres meses, contados a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro, sin que quede limitado con la fecha de terminación de la póliza. El monto en casa habitación es de 20% de la Suma Asegurada contratada
9. **Cobertura amplia para daños materiales.** Los bienes cubiertos en esta sección están amparados, con límite en la suma asegurada contratada para el Inmueble, contra pérdidas y/o daños materiales sufridos a consecuencia directa de cualquier otro riesgo súbito, imprevisto y accidental, y que no esté expresamente excluido en la póliza. El monto es casa habitación 100% y contenidos 50% de la Suma Asegurada contratada. Deducible: 75 días de DSMGVDF al momento del siniestro

RESPONSABILIDAD CIVIL

Cobertura

Están cubiertos los daños ocasionados a terceros en sus bienes o personas, derivada de lo siguiente:

1. **Responsabilidad Civil Familiar.** Ampara la responsabilidad civil legal derivada del uso del inmueble asegurado y/o sus contenidos y de las actividades privadas y familiares del asegurado dentro de la República Mexicana. La responsabilidad civil legal en que incurriere el asegurado por daños a terceros, derivada de las actividades privadas y familiares como propietario o condómino de una o varias casas habitación, incluyendo las habitadas los fines de semana o en vacaciones. Daños ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su habitación; sin embargo, de la indemnización a pagar por la compañía se descontará el porcentaje que le corresponda al asegurado como propietario de dichas áreas comunes. El monto es 100% de la Suma Asegurada contratada. Deducible: No aplica. No se cubren los gastos que se originen a terceros, por mudanza o renta de inmuebles para guardar sus bienes mientras se realizan las reparaciones de los daños originados
2. **Responsabilidad Civil Arrendatario.** Ampara la responsabilidad civil legal por daños que por incendio o explosión se causen al inmueble o inmuebles (agregados como incisos a ésta póliza) que el asegurado haya tomado en arrendamiento, para casa habitación, siempre y cuando dichos daños le sean imputables. El monto es 100% de la Suma Asegurada contratada. Deducible: No aplica
3. **Responsabilidad Patronal.** Ampara la responsabilidad legal patronal por accidentes de trabajo (queda excluida cualquier enfermedad) que sufran los trabajadores domésticos del asegurado, dentro del territorio de la República Mexicana. Se amparan exclusivamente accidentes ocurridos dentro del

ejercicio del trabajo encomendado El límite de responsabilidad que la compañía asume bajo esta cobertura, por uno o varios trabajadores domésticos o por una o todas las coberturas, es el siguiente: **a) Reembolso de gastos de entierro**, hasta por 450 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal. **b) El reembolso de gastos médicos por accidente**, hasta por 250 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal. **c) Gastos por incapacidad parcial temporal, total temporal y parcial permanente**, hasta por 150 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal. Lo que no se encuentre expresamente incluido en esta cláusula, se encuentra excluido. Deducible: No aplica

ASISTENCIA EN EL HOGAR

Servicios de asistencia en caso de emergencia incluidos:

- **Instalaciones eléctricas:** Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corto circuito en el interior del inmueble, y reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakers) o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga.
- **Plomería:** Fallas por rotura o fugas en las instalaciones hidráulicas y sanitarias.
- **Cerrajería:** Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas en las puertas de acceso exteriores al inmueble.
- **Albañilería:** Trabajos que sean a consecuencia de un servicio de emergencia prestado.
- **Vidriería:** Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas exteriores
- **Asesoría Legal:** Asesoría y acompañamiento de abogados para presentar la denuncia por robo.
- **Fugas de Gas:** Apoyo telefónico para reportar a las autoridades las fugas de gas LP.
- **Asistencia Especializada:** Envió de especialistas para realizar trabajos de reparación, ampliación, mantenimiento y remodelación (El costo de estos trabajos corren por cuenta del asegurado). Todos los servicios prestados tendrán una garantía de 90 días naturales contados a partir de la fecha de terminación.

Servicios otorgados por Iké Asistencia, teléfonos: 01 55 54 80 09 53 o 01800 501 6586

El servicio sujeto a que la póliza se encuentre vigente. La asistencia incluye dos eventos por año, por cada tipo de servicio, con límite de 10 días de Días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal. Aplican restricciones por código postal

VALOR INDEMNIZABLE

En caso de pérdida indemnizable, esta será pagadera hasta el límite de la suma asegurada contratada a primer riesgo:

- **Valor indemnizable.** Es el pago íntegro del importe de los daños sufridos, hasta el monto de la suma asegurada, sin exceder del valor de reposición que tengan los bienes al momento del siniestro, (sujeto a los sublímites establecidos para cada cobertura)
- **Valor de reposición.** Es la cantidad que sería necesaria erogar para la construcción, reparación, adquisición o instalación de un bien de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que la de los bienes asegurados, sin considerar deducción alguna por depreciación física

El valor a indemnizar queda sujeto a lo siguiente: **aplicación de proporcionalidad:**

- Si en el momento de ocurrir un siniestro, el **inmueble asegurado tiene un valor total mayor a la suma asegurada del inmueble la compañía sólo responderá, del monto del siniestro, por el porcentaje que resulte de dividir la suma asegurada entre el valor total del inmueble asegurado**
- Sin embargo queda convenido que si **la suma asegurada no es menor al 80% del valor total del inmueble, no se aplicará esta proporcionalidad**

Bienes, equipos y/o sus refacciones fuera de mercado, obsoletas o discontinuados:

- Cuando no se puedan obtener bienes o equipos completos, sus partes o componentes de repuestos necesarios para efectuar una reparación del equipo, porque ya no se fabrican; la determinación de la indemnización que corresponde al asegurado, se realizará en base al costo

necesario para adquirir un bien o equipo similar por su clase, calidad, tamaño y capacidad, pero sin exceder del valor real del bien o equipo afectado

- Se entenderá por “Valor Real” al precio de un bien nuevo, igual o similar al asegurado, menos la depreciación por uso

- **PLANES Y COSTOS**

El rango de la suma asegurada va de \$200,000 a \$10,000,000

La suma asegurada se calcula de acuerdo al tipo de vivienda y de los acabados que tenga, así como del valor de construcción de su hogar. La prima se calcula en función de la suma asegurada que contrate el cliente y en caso de contratar la cobertura de terremoto y erupción volcánica el costo varía de acuerdo a la zona de riesgo.

- **VIGENCIA Y RENOVACIÓN AUTOMÁTICA:** El plazo del presente contrato será por períodos de un año siendo renovable automáticamente, salvo las situaciones estipuladas en el apartado de “Cancelación” de las Condiciones Generales de su seguro.

- **CANCELACIÓN:**

Se le informa que cuenta con un periodo de 48 horas a partir de que recibió su mensaje de sms o correo electrónico, para cancelar sin su responsabilidad el seguro que contrató por teléfono.

Adicionalmente, el asegurado cuenta con 30 días naturales posteriores a la contratación del seguro para cancelar el producto sin responsabilidad a su cargo, podrá hacerlo mediante aviso por escrito en cualquier sucursal Citibanamex o por teléfono al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 2. La terminación anticipada no eximirá a la compañía del pago de las indemnizaciones originadas mientras la póliza estuvo en vigor y en su caso la compañía devolverá la prima neta no devengada. La póliza quedará cancelada en la fecha en que la solicitud sea recibida o en la fecha especificada en la solicitud, la que sea posterior.

1. El asegurado puede solicitar la cancelación en cualquier momento, en cualquiera de los puntos que se mencionan más adelante, o incluso acudiendo directamente en las oficinas de Citibanamex Seguros ubicadas en Calle Venustiano Carranza #63 Col. Centro Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06000 en la Ciudad de México.

2. Automática.

- Al concluir el periodo de gracia, sin haberse efectuado el pago de la prima.
- En la fecha de aniversario de la póliza inmediato posterior a la fecha en que el Asegurado cumpla la edad máxima para pertenecer al presente plan

- **REHABILITACIÓN:** Se podrá realizar la rehabilitación si el cliente ha solicitado esta y cuando la póliza se encuentre cancelada por falta de pago, en un periodo no mayor a 180 días desde el día del último pago hasta la petición del cliente para realizar la rehabilitación.

- **SALVAMENTOS: No aplica**

- **EXCLUSIONES:**

Este Seguro no cubre:

Bienes excluidos

Pérdidas o daños a:

1. Para la cobertura de Bienes y Riesgos:

- Edificios en construcción o reconstrucción y edificios terminados que carezcan total o parcialmente de puertas, ventanas o muros macizos completos. Aplica también a los contenidos de estos edificios.
- Edificios de construcción no maciza. Aplica también a los contenidos de estos edificios
- Suelos y terrenos, incluyendo superficie, rellenos, drenaje y alcantarillado, cimentaciones e instalaciones subterráneas.
- Frescos o murales de decoración o de ornamentación, que estén pintados o que formen parte del edificio o construcciones aseguradas.
- Cualquier tipo de bien construido, o que se encuentre total o parcialmente sobre o bajo agua o bien, en el aire.
- Animales, plantas, huertos, árboles, céspedes, jardines y construcciones decorativas y bienes muebles a la intemperie, albercas, palapas, cimientos y muros de contención que se encuentren debajo del nivel del piso más bajo.
- Vehículos de Motor.
- Billetes de bancos, monedas, (excepto dinero en efectivo), títulos, obligaciones o documentos no negociables, timbres postales y fiscales, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio, manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones modelos o moldes, lingotes de oro y plata, y pedrerías que no estén montadas.
- Máquinas y equipos o materiales utilizados para cualquier actividad económica y/o productiva, no relacionada con las actividades normales de una familia.
- Pérdidas o daños a bienes que se encuentren fuera del inmueble asegurado en ésta póliza.

2. Para Fenómenos Hidrometeorológicos

- Edificios desocupados o deshabitados y sus contenidos.
- Pérdidas por inundaciones que se confinen a los inmuebles donde se encuentren los bienes materia del seguro, a menos que la inundación se extienda más allá de un radio de 500 metros del inmueble del asegurado.
- Bienes ubicados en zonas consideradas por las autoridades como de alto riesgo de inundación o de avalancha de lodo, en asentamientos irregulares y los localizados en el fondo de cañadas o de depresiones topográficas.
- Bienes muebles o inmuebles en sótanos o semisótanos o recintos que se encuentren parcial o totalmente bajo el nivel del terreno.

3. Para Cristales

- Cristales con espesor menor a cuatro milímetros, ni cristalería de ornato (cristal cortado).
- Vitrales, candiles, cristales curvos, esculturales o decorados.

4. Para Equipo Electrónico y Electrodoméstico. Equipos electrónicos y/o electrodomésticos con fecha de adquisición o compra con el fabricante o distribuidor, mayor a 10 años.

5. Para Robo con violencia y asalto. Robo de bienes que se encuentren en patios, azoteas, jardines o en otros lugares al aire libre, (excepto antenas parabólicas debidamente instaladas, muebles de jardín, asadores).

Riesgos excluidos

Pérdidas o daños ocurridos a consecuencia de:

1. Para todos Bienes y Riesgos:

- Marejada. Alteración del mar que se manifiesta con una sobre elevación de su nivel debida a una perturbación meteorológica que combina una disminución de la presión atmosférica y una fuerza cortante sobre la superficie del mar producida por los vientos.

- Golpe de mar. Agitación violenta de las aguas del mar a consecuencia de una sacudida del fondo, que se propaga hasta las costas dando lugar a inundaciones.
- Acción natural de la marea.
- Aquellas ocasionadas por daños que por su propia explosión, sufran calderas, tanques, aparatos o cualquier otro recipiente que esté sujeto usualmente a presión.
- Daños por humo o tizne que emane de chimeneas o aparatos domésticos que se encuentren dentro del predio asegurado, cuando dichos aparatos carezcan de conducto para humo o chimeneas.
- Daños causados por talas o podas de árboles o cortes de sus ramas, efectuadas por el Asegurado.
- Daños paulatinos entendiéndose por estos los que se presentan lentamente tales como pudrimiento, contaminación, vicio propio, cambios de temperatura ambiental, humedad, resequedad, corrosión, herrumbre, cavitación, fermentación, fatiga de materiales, deterioro, evaporación, erosión, defectos latentes, oxidación, encogimiento, desgaste por uso, moho, plagas de toda especie y cualquier otro deterioro paulatino a consecuencia de las condiciones ambientales y naturales.
- Interrupción o fallas del suministro de corriente eléctrica de la red pública de gas o de agua
- Cualquier daño, pérdida o gasto erogado como consecuencia indirecta de la ocurrencia de algún siniestro amparado en la póliza

2. Para Fenómenos Hidrometeorológicos

- Daños por mojadura o humedades o consecuencias debido a filtraciones: de aguas subterráneas o freáticas; por deficiencias en el diseño o construcción de techos, muros o pisos; así como falta o deficiencia constructiva de puertas, ventanas o muros; o bien por fisuras o fracturas de cimentaciones o muros de contención.
- Daños por mojaduras, viento o lluvia al interior de los edificios o contenidos a menos que los edificios sean destruidos o dañados en sus techos, muros, puertas o ventanas exteriores por la acción directa de vientos, agua o granizo o por la acumulación, que causen aberturas permanentes o grietas a por las que se haya introducido el agua o viento.
- Retroceso de agua en alcantarillado, y falta o insuficiencia de drenaje en los predios del asegurado.
- Obstrucción, insuficiencia, rotura o deficiencia de los sistemas de desagüe o por falta de los mismos.
- Cualquier pérdida o daño por agua a consecuencia de precipitación pluvial (lluvia), excepto lo señalado en la cláusula riesgos cubiertos de fenómenos hidrometeorológicos

3. Para Cristales. No se cubren las raspaduras, ralladuras ni defectos superficiales.

4. Para Equipo Electrónico y Electrodoméstico

- Pérdidas o daños a discos duros de los equipos amparados por la póliza, que imposibiliten el acceso normal a la información en ellos grabada, ocasionados por «virus» o programas mal intencionados para borrar o alterar los programas o la propia información.
- Defectos estéticos, raspaduras de superficies pintadas, pulidas o esmaltadas, excepto si son a consecuencia de una pérdida o daño indemnizable ocurridos a los bienes asegurados.
- Vibración, ruido o choque sónico causado por aviones y otros mecanismos.

5. Para Robo con Violencia o Asalto

- Robo sin violencia (entendiéndose como tal, cuando no existan señales visibles de violencia del exterior al interior del inmueble asegurado donde se encuentren resguardados los bienes, en el lugar por el cual se penetró), hurto, desaparición misteriosa, pérdida, extravío.
- Robo o asalto en que intervengan personas por las cuales el asegurado fuere civilmente responsable, por los beneficiarios o causahabientes del asegurado o por los apoderados de cualquiera de ellos.
- Robo, asalto o intento directamente causados por huelguistas o por personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismo o actos de personas mal intencionadas, durante la realización de tales actos.
- Pérdidas y/o daños causados por saqueos o robos que se realicen durante o después de ocurrir: un fenómeno hidrometeorológico, sísmico, conflagraciones, cualquier evento de carácter catastrófico o cualquier siniestro que propicie que dicho acto se cometa en perjuicio del asegurado.

- Robo y/o asalto, ocurrido fuera de la casa habitación asegurada.
- 6. Cualquier pérdida o daño causado directa o indirectamente por un ciclón que ocurra durante los primeros 15 días de la vigencia de la póliza, no estará amparada. Esta cláusula solo aplicara en la primer vigencia de la póliza, en caso de renovaciones no aplica ningún periodo.**

7. Responsabilidad Civil Familiar

Gastos que se originen a estos terceros, por mudanza o renta de inmuebles para guardar sus bienes mientras se realizan las reparaciones de los daños originados y cubiertos por esta cobertura.

8. Exclusiones aplicables a Responsabilidad Civil

Pérdidas o daños a consecuencia de:

- Incumplimiento de contratos o convenios, cuando dicho incumplimiento no haya producido la muerte o el menoscabo de la salud de terceros o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos.
- Responsabilidades por prestaciones sustitutorias del incumplimiento de contratos o convenios.
- Daños ocasionados dolosamente por el asegurado o con su complicidad.
- Daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de una profesión, oficio, servicio retribuido, o de un cargo o actividad de cualquier otro tipo, aún cuando sean honoríficos.
- Daños derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los Inmuebles del Asegurado y no requieran de placas para su empleo en lugares públicos.
- Responsabilidad por daños causados por: a) Inconsistencia, hundimiento o asentamiento, del suelo o subsuelo. b) Falta o insuficiencia de obras de consolidación para evitar la pérdida del sostén necesario al suelo o subsuelo de propiedades vecinas.
- Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas Leyes, salvo lo señalado en la cláusula de "Responsabilidad Patronal".
- La responsabilidad civil generada o demandada desde el extranjero.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, armas de aire o armas fuego, aun cuando sean para fines de cacería o de tiro al blanco.
- Daños sufridos por el cónyuge, los padres, hijos, hermanos, padres o hermanos políticos u otros parientes del asegurado que habiten permanentemente con él.
- Daños por participación en apuestas, carreras o concursos o competencias deportivas de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.
- Las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el Asegurado alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante el proceso penal.
- Los gastos que realicen los terceros dañados, por mudanza o renta de inmuebles para guardar sus bienes mientras se realizan las reparaciones de los daños originados y cubiertos por esta póliza.

9. Exclusiones Generales aplicables a todas las secciones

La compañía será responsable por pérdidas o daños ocurridos a, o que sean consecuencia de:

- Casas habitación que no sean de construcción maciza, ni sus contenidos.
- Casas habitación y sus contenidos, en las que alguna parte del inmueble se destine a uso comercial o industrial, sin importar si la accesoria o área donde se realizan dichas actividades, tiene comunicación hacia la casa habitación o no.
- Daños o pérdidas por fallas o defectos existentes al inicio de vigencia de este seguro.
- Vibraciones o movimientos naturales del subsuelo que sean ajenos a terremotos, como son hundimientos, deslizamientos y asentamientos normales no repentinos.
- Los gastos relativos a mejoras, exigidas o no por las autoridades, para dar mayor solidez al edificio o edificios afectados o para otros fines, en exceso de aquellas reparaciones necesarias para reponer los bienes al mismo estado en que se encontraban al momento del siniestro.
- Los gastos adicionales generados con objeto de corregir deficiencias de capacidad u operación o para mejorar el bien asegurado, aunque sea a consecuencia de un siniestro.

- Las reparaciones provisionales, si estas incrementan el costo de reparación final realmente necesaria.
- Pérdidas o daños causados a los bienes asegurados por falta o errores de mantenimiento; así como gastos erogados por mantenimiento preventivo o correctivo.
- Errores de diseño, materiales defectuosos, reparación, restauración, alteraciones o modificaciones.
- Los daños y riesgos cubiertos bajo garantía que otorga el fabricante o comercializador.
- Multas y sanciones en que incurra el asegurado por disposición de cualquier autoridad pública o privada, corte u oficina gubernamental con motivo de leyes, reglamentos o contratos celebrados con terceros.
- Gasto generado por el consumo de energía eléctrica, agua u otro similar, derivado de la materialización de un riesgo cubierto en la póliza, asimismo se excluye la pérdida de gas doméstico contenido en los bienes asegurados.
- Actos dolosos o culpa grave del asegurado, sus beneficiarios o causahabientes o de sus representantes o de los apoderados de cualquiera de ellos, siempre que dichos actos o culpa sean directamente atribuibles a dichas personas.
- Daños o perjuicios causados por contaminación, a menos que los bienes cubiertos sufran daños materiales directos causados por los riesgos amparados. Causando contaminación a los bienes cubiertos. No se amparan tampoco los perjuicios o gastos ocasionados por la limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire o aguas)
- Directa o indirectamente, próxima o remotamente por reacciones, radiaciones o contaminaciones nucleares o radioactivas, ya sean controladas o no.
- Hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, revolución, rebelión, insurrección, suspensión de garantías, acontecimientos que originan esas situaciones de hecho o de derecho.
- La nacionalización, expropiación, detención, incautación, requisición, confiscación o destrucción de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- Daños directos e indirectos, que sean en su origen o extensión causados por cualquier autoridad competente, sea civil, policial, militar o federal, en acciones relacionadas con la prevención, combate o represión de actos delictivos, así como de actos de subversión y terrorismo.
- Se excluyen pérdidas, daños, costos, o gastos directos o indirectos causados por, en contribución a, resultado de, provenientes de o en conexión con un acto de Terrorismo.
- Quedan excluidos los riesgos amparados en el presente contrato, si el asegurado fuere condenado mediante sentencia por delitos contra la salud, (narcotráfico), encubrimiento y/o operaciones con recursos de procedencia ilícita, terrorismo y/o delincuencia organizada en territorio nacional o en cualquier país del mundo, con el que México tenga firmado tratados internacionales referentes a lo establecido en el presente párrafo o bien es mencionado en la Lista OFAC (Office Foreign Assets Control) o cualquier otra lista de naturaleza similar.

10. Exclusiones de Asistencias.

- Daños y contingencias provocados intencionalmente por el asegurado, así como los que su origen o sea a consecuencia de guerra, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, motín, huelgas, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad del Estado o del orden público. Así como terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales. Se exceptúa la rotura de los vidrios de puertas y ventanas que den a la calle por fenómenos naturales como son: lluvia, granizo, vientos huracanados, ciclones, etc.
- Servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta, sin consecuencia de la compañía de seguros o la prestadora de servicios.
- Si existe una orden emitida por cualquier autoridad impidiendo la realización de los trabajos necesarios o el acceso al lugar en que se deban presentar los mismos.
- Los servicios de asistencia únicamente se prestarán en la casa habitación señalada en la póliza de seguros. Quedan excluidos locales comerciales y en los que se presenten servicios profesionales de cualquier tipo.
- Trabajos que realicen técnicos o profesionales que no sean designados por la compañía. Ni se reembolsará cantidad alguna.

- **INFOMACIÓN DE APOYO PARA NUESTROS CLIENTES**

Para reportar un siniestro o solicitar asistencia comunícate al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 1, para indicarte la documentación necesaria.

Para aclaraciones de cargos y cancelación del seguro llama al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 2. Es recomendable leer las Condiciones Generales y revisar tu capacidad de pago.

Para asesoría y trámites del seguro marca al (01 55) 1226 8100 desde la CDMX o 1800 226 2639 desde E.U. o Canadá, opción 3.

Horarios de atención telefónica de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Para manifestar alguna inconformidad o queja del servicio, atención, producto, cancelación, asesoría, aclaración, etc. podrás dirigirte a la UNE (Unidad Especializada de Citibanamex Seguros) ubicada en Venustiano Carranza 63 Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06000 en la Ciudad de México, o comunícate desde la CDMX al 5062 6723, desde el interior de la república al (01 55) 5062 6723, o envía un correo a sbaunecond@citibanamex.com. Horarios de atención telefónica de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 a 6:00 p.m.

También puedes dirigirte a la CONDUSEF Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) ubicada en Insurgentes Sur 762, Col. Del Valle, C.P. 03100 en la Ciudad de México, teléfonos (01 55) 5340 0999 y 01 800 999 8080, visitar su página de internet www.gob.mx/condusef o enviar un correo electrónico a asesoria@condusef.gob.mx

Consulta nuestro Aviso de Privacidad Integral y Condiciones Generales en www.segurosbanamex.com.mx