



## **Términos y Condiciones de Uso de Medios Electrónicos aplicables a Contratos de Seguros**

SEGUROS CENTAURO, SALUD ESPECIALIZADA, S.A. DE C.V., pone a disposición de los Usuarios de los seguros operados por dicha Institución de seguros, el uso de medios electrónicos para las Operaciones y Servicios que se indican más adelante, los cuales se registrarán por los presentes términos y condiciones, mismos que se apegan a lo dispuesto por el artículo 214 de la Ley Instituciones de Seguros y de Fianzas, y por los Capítulos 4.10 y 4.11 de la Circular Única de Seguros y Fianzas.

Al utilizar cualquier de los Medios Electrónicos para las Operaciones y Servicios aquí descritos, se entenderá que Usted acepta los presentes términos y condiciones de uso, por lo que le sugerimos leerlos cuidadosamente.

### **I. DEFINICIONES**

Para efectos de los presentes términos y condiciones se entenderá por:

**Compañía o Institución de Seguros:** Seguros Centauro, Salud Especializada, S.A. de C.V.

**Medios Electrónicos:** Equipos, Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos.

**Usuarios:** a los contratantes, asegurados o beneficiarios de los seguros operados por la Compañía.

**Operaciones y Servicios:** operaciones y servicios que se indican a continuación y que son efectuados a través de los Medios Electrónicos, los cuales serán regidos por estos términos y condiciones.

### **II. OPERACIONES Y SERVICIOS**

Las Operaciones y Servicios que la Compañía pone a su disposición a través de los Medios Electrónicos antes señalados son las siguientes:

1. Cotización de seguros
2. Solicitud de seguro y cuestionarios
3. Contratación de seguros
4. Emisión de pólizas de seguro
5. Solicitud de modificación de las condiciones del seguro y aceptación de la misma mediante la emisión de endosos.
6. Envío de documentación contractual de seguro (carátula de la póliza, condiciones generales, endosos, recibo de pago de primas, entre otros)
7. Pago de primas de seguro y emisión de las facturas correspondiente

8. Solicitud de citas para servicios
9. Consultas y aclaraciones relacionadas con el seguro
10. Solicitud de renovación o no renovación del seguro
11. Solicitud de cancelación de la póliza de seguro
12. Notificaciones entre la Compañía y los Usuarios así como, y modificación de los medios para efectuarlas.

### III. IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN DEL USUARIO.

Dependiendo del medio electrónico que se utilice para la operación o servicio de que se trate, la Compañía identificará y autenticará al Usuario a través de distintos mecanismos basados en diversos tipos de información, como por ejemplo, información relacionada con las características físicas del Usuario, o en dispositivos o información que solo el Usuario posea o conozca, sin perjuicio de que de tiempo en tiempo puedan ser reemplazadas o modificadas, siempre haciéndolo del conocimiento del Usuario a través de la actualización de los presentes términos y condiciones de uso.

- a) A través de información que solo el Usuario conozca, como claves de acceso, contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP);
- b) A partir de la información personal solicitada al Usuario para su identificación;
- c) A través de información recabada mediante cuestionarios practicados por el centro de atención telefónica de la Compañía, respecto a información que solo el Usuario conozca o deba conocer;
- d) Por medio de Información contenida o generada en medios o dispositivos respecto los cuales los Usuarios tengan la posesión, tales como los dispositivos generadores de claves dinámicas de un solo uso y tarjetas con circuito integrado (chip), que cuenten con propiedades que impidan la duplicidad de dichos medios, dispositivos, o de la información que en éstos se genere; ó
- e) A través de información basada en características físicas del Usuario por medio de dispositivos biométricos, tales como lectores de huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, o rasgos faciales, entre otras.

La realización de Operaciones y Servicios, a través de los distintos medios de identificación y autenticación antes mencionados, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

La Compañía se obliga a tratar la información proporcionada por el Usuario a través de Medios Electrónicos, con la debida confidencialidad y seguridad. Pudiendo compartir información con terceros, sólo para fines de cumplimiento a leyes o para la correcta prestación de los servicios aquí pactados y en estricto apego a lo dispuesto por la legislación aplicable y por el Aviso de Privacidad de Seguros Centauro, Salud Especializada S.A. de C.V. el cual se encuentra a su disposición para consulta permanente en el sitio: [www.centauro.com.mx](http://www.centauro.com.mx) .



El Usuario, por su parte, reconoce que la Compañía no será responsable, en caso en que el Usuario le proporcione información inexacta, insuficiente, incompleta o errónea a la Compañía. O bien, en caso de que el Usuario extravíe o facilite a terceros, la información necesaria para su identificación y autenticación.

El uso de claves de acceso (incluyendo las claves dinámicas enviadas a través de mensajes SMS al teléfono móvil o por correo electrónico), son única y exclusiva responsabilidad del Usuario, quien reconoce y acepta desde ahora como suyas, todas las Operaciones y Servicios realizados con dichas claves de acceso, para todos los efectos legales a que haya lugar, por lo que reconoce y acepta el carácter personal e intransferible de las contraseñas o claves de acceso generadas por el Usuario, así como su debida confidencialidad.

El Usuario autoriza expresamente a la Compañía, a grabar sus llamadas telefónicas mediante las cuales se efectúen o soliciten Operaciones y Servicios, produciendo tales grabaciones los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

#### **IV. NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

Las Operaciones y Servicios realizados por el Usuario, serán notificadas por la Compañía, a través de los medios de comunicación que el propio Usuario haya proporcionado para este fin, tales como: direcciones de correo electrónico, mensajes de texto vía telefonía móvil o cualquier otra tecnología. Las notificaciones al Usuario, sólo incluirán datos generales sobre la operación o servicio en cuestión, sin considerar domicilios o información completa respecto de los contratos celebrados.

En ningún caso, la Compañía transmitirá al Usuario contraseñas y números de identificación personal, a través de dichos medios de notificación, salvo que se encuentren debidamente cifrados, mediante métodos criptográficos en los que se utilicen algoritmos y llaves de encriptación.

Los comprobantes emitidos y transmitidos electrónicamente por la Compañía, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal suficiente para acreditar la realización de la operación o servicio de que se trate, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones

#### **V. CANCELACIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

En el caso que el Usuario desee cancelar la contratación de Operaciones o Servicios a través de Medios Electrónicos, podrá realizar dicha solicitud, por la misma vía por la cual se contrató. O bien, en cualquier caso, vía telefónica al número indicado en el contrato de seguro correspondiente.

Durante el proceso de cancelación, la Compañía solicitará la información necesaria para identificar al Usuario, así como los datos de la Operación o Servicio que desee cancelar. Asimismo, confirmará la cancelación, mediante la generación de un número de folio, mismo que será notificado al Usuario, por cualquier medio de comunicación señalado anteriormente.

El tiempo de respuesta dependerá del Medio Electrónico elegido por el Usuario para la cancelación. No obstante, este no podrá exceder de 3 días hábiles a partir de la fecha y hora en que la Compañía haya recibido la solicitud de cancelación.

## **VI. RESTRICCIONES OPERATIVAS Y RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA**

La realización de Operaciones y Servicios por Medios Electrónicos, podría estar sujeta, total o parcialmente, al tipo de seguro que solicite o tenga contratado el Usuario. En cualquier caso, el Usuario deberá revisar en las condiciones generales del seguro de que se trate, si dicho producto cuenta con tal opción.

Asimismo, en cualquier momento y a su sola discreción, la Compañía se reserva el derecho de restringir o modificar la celebración de Operaciones y Servicios por Medios Electrónicos y/o el uso de Medios Electrónicos, principalmente por situaciones de seguridad y protección de información del Usuario .

La Compañía no se será responsable, en caso de que el Usuario no pueda realizar las Operaciones y Servicios por caso fortuito o de fuerza mayor, por caídas generalizadas de los sistemas propios o del Usuario, fallas o deficiencias en equipos de cómputo y redes de telecomunicaciones, así como por errores, demoras o suspensiones, sean temporales o permanentes, en los servidores necesarios para la realización de los Operaciones y Servicios en cuestión.

De igual forma, el acceso y uso de los Medios Electrónicos podría verse ocasionalmente restringido o temporalmente suspendido, debido a trabajos de mantenimiento técnico de su portal electrónico, o de actualización para brindar al Usuario un mejor servicio. En estos casos, la Compañía hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad de las Operaciones y Servicios en beneficio siempre del Usuario.

El Usuario y la Compañía convienen en que ésta no estará obligada a prestar Operaciones y Servicios a través de Medios Electrónicos en los siguientes casos:

- a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
- b) Cuando los equipos de cómputo o el acceso a Internet del Usuario no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitación de cualquier naturaleza que impidan acceder a los equipos y sistemas automatizados de la Compañía.
- c) Cuando se realicen tareas de reparación o mantenimiento indispensables de los equipos y sistemas de la Compañía, debiendo en este caso notificarlo así al Usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.**

Existen riesgos inherentes a la celebración de Operaciones y Servicios, tales como robo de identidad, uso no autorizado de claves de acceso u otros medios de identificación, fraudes cibernéticos, entre otros.

Por lo anterior, la Compañía pone a disposición del Usuario las siguientes recomendaciones, para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales que vayan en detrimento del patrimonio

del Usuario, no obstante, la Compañía se compromete a enviar al Usuario, campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de Operaciones y Servicios por Medios Electrónicos:

- 1.No comparta ni cargue consigo las contraseñas, números de folio, números de identificación personal o claves de acceso. Memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.
2. Procure no realizar las Operaciones y Servicios relacionadas con el contrato de seguro, desde computadoras de uso público o que no sean de su confianza. En caso de tener que hacer uso de este tipo de computadoras, le recomendamos que cambie su contraseña, a la brevedad, desde una computadora segura.
3. Evite, en la medida de lo posible, acceder al portal de la Compañía mediante buscadores o hipervínculos. Digite la dirección de la página web de la Compañía directamente en su navegador. En algunas ocasiones, los hipervínculos redirigen a otro tipo de páginas apócrifas que pretenden hacerse pasar por instituciones financieras para dar mal uso a la información ingresada.
4. A fin de mantener su computadora segura, actualícela con herramientas que le permitan detectar la ejecución de programas “maliciosos” tales como: spyware, adware, virus informáticos, entre otros. Asegurando que controlen las conexiones de entrada y salida de información. Algunos de estos programas son proporcionados por el proveedor de su sistema operativo. Existen algunos otros gratuitos para uso personal.
5. No abra correos electrónicos sospechosos o de remitentes desconocidos. Elimínelos y por ningún motivo descargue los archivos adjuntos. Tampoco conteste este tipo de correos.
6. Cuando aparezca de manera automática y no solicitada una ventana que le indique que es necesario instalar algún producto o servicio desconocido para usted, cierre directamente esa ventana, nunca use la opción de "OK" o "Cancelar".
7. Algunos programas para descargar información desde internet, pueden contener componentes que pueden poner en riesgo la seguridad de la computadora o de los sistemas que estén ejecutándose.

#### **VIII. MODIFICACIONES Y ACLARACIONES**

Las modificaciones efectuadas a las Operaciones y Servicios que la Compañía pone a su disposición a través de Medios Electrónicos, así como a los presentes términos y condiciones de uso, serán puestos a su disposición a través de este mismo medio en [www.centauro.com.mx](http://www.centauro.com.mx) donde podrá consultarlos de manera permanente y serán aplicables a las Operaciones y Servicios conforme a los términos y condiciones que se encuentren vigentes a la fecha de su realización.

De igual forma, ponemos a su disposición la Unidad Especializada en Consultas y Reclamaciones de la Compañía cuyos datos aparecen a continuación, para cualquier duda o aclaración que requiera en relación con los presentes términos y condiciones de uso.

Para cualquier consulta, queja o en el desafortunado caso de un siniestro, estamos a sus órdenes en nuestra Unidad Especializada en Atención a Consultas y Reclamaciones:



**Dirección:** Insurgentes Sur 1871 – 801 Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón C.P. 01020, Ciudad de México.

**Centro de Atención Telefónica Centauro las 24 horas:** (55) 5596-3540 o al 800-800-8040

**Oficina:** De lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs.

**Teléfono:** (55) 558007 7167

**E-mail:** [info@centauro.com.mx](mailto:info@centauro.com.mx), [moises.arriaga@centauro.com.mx](mailto:moises.arriaga@centauro.com.mx)

**Vigente a partir de 01 de enero de 2024.**