

# Términos y Condiciones

Chubb  
Servicios.

## **Contenido**

Términos y condiciones aplicables a todos los servicios de asistencia de Chubb Digital Services, S.A. de C.V. (CDS).....	3
1° Definiciones .....	3
2° Aplicabilidad de los presentes términos y condiciones .....	4
3° Obligaciones de cds.....	4
4° Obligaciones del cliente.....	5
5° Consideraciones previas .....	7
6° OFAC.....	8
7° Cliente del servicio .....	9
8° Validez territorial.....	9
9° Validez temporal .....	9
10° Veterminación del tipo de servicio.....	10
11° Renovación automática.....	10
12° Asistencias en curso .....	10
13° Grabacion y monitoreo de las comunicaciones .....	11
14° Eventos y gastos excluidos.....	11
15° Limitaciones y exclusiones por edad .....	14
16° Circunstancias excepcionales y/o de caso fortuito o fuerza mayor.....	15
17° Gastos no contemplados en el contrato e intervencion de otras empresas.....	15
18° Responsabilidad.....	15
19° Jurisdiccion.....	16
20° Quejas y reclamaciones.....	16
21° Política de reembolsos.....	17
22° Información confidencial .....	18
23° Derechos de propiedad intelectual o de propiedad industrial.....	20
24° Riesgo reputacional.....	20
25° Aviso de privacidad.....	21

**TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE CHUBB DIGITAL SERVICES, S.A. DE C.V. (CDS).**

CDS es una empresa mexicana dedicada a la prestación de Servicios, motivo por el cuál CDS pone a su disposición el presente instrumento. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones los reconoce en su totalidad y al no cumplir con lo aquí establecido, reconoce que no se podrán brindar y/o no se brindarán los Servicios respectivos a usted en calidad de Cliente.

**1° DEFINICIONES**

A todos los fines interpretativos, se deja expresa constancia que en los presentes Términos y Condiciones se entiende por:

**CDS:** Chubb Digital Services, S.A. de C.V.

**Cliente:** Aquella persona con capacidad legal que contrata o recibe, directa o indirectamente un Servicio de asistencia de CDS.

**Producto, Paquete o Servicio de asistencia:** Cualquiera de las prestaciones operadas o comercializadas por CDS y cuyo alcance se define en las Cláusulas de Servicio correspondientes.

**Términos y Condiciones:** Los presentes términos y condiciones aplicables a todos los Servicios de asistencia CDS.

**Cláusulas de Servicio:** La descripción particular de cada uno de los Servicios de asistencia operados por CDS.

**Contact Center:** Área de CDS responsable de coordinar la prestación de los Servicios requeridos por el Cliente con motivo de su asistencia ya se vía telefónica, sms, email o WhatsApp.

**Circunstancias Excepcionales:** Todas aquellas situaciones extraordinarias, de presentación infrecuente, indicadas en los presentes Términos y Condiciones.

**Tope de gasto:** La suma máxima que CDS abonará, cubrirá y/o reembolsará al Cliente por todo concepto y por todos los Servicios brindados en virtud de los presentes Términos y Condiciones.

Siempre que se mencionen días en este instrumento, se entenderá que se trata de días hábiles salvo disposición expresa en contrario.

## **2º APLICABILIDAD DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los presentes Términos y Condiciones contienen disposiciones generales que son aplicables a todos los Servicios de asistencia operados o comercializados por CDS. El detalle de la descripción, alcance y exclusiones de cada Servicio en específico podrá ser consultado en sus Cláusulas de Servicio correspondientes.

En caso de contradicción entre los Términos y Condiciones y las Cláusulas de Servicio, prevalecerá lo dispuesto en estas últimas.

## **3º OBLIGACIONES DE CDS**

Las obligaciones de CDS expresadas en los presentes Términos y Condiciones sólo regirán para hechos ocurridos con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Servicio contratado.

CDS se reserva el derecho de investigar la veracidad de las declaraciones del Cliente. CDS tendrá derecho a exigir al Cliente de la asistencia el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados por declaraciones falsas o inexactas del mismo.

Las obligaciones a cargo de CDS tendrán un plazo de prescripción de 2 años a partir de cuando fueran exigibles y siempre que se sigan los procesos de atención establecidos en el presente documento, caso contrario CDS podrá negar la prestación del servicio.

#### **4° OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

En todos los casos y para todos los Servicios de asistencia, el Cliente se obliga a seguir los procesos de acceso establecidos en el presente documento y/o en las Cláusulas de Servicio correspondientes a su paquete de asistencias, en todo momento identificándose mediante su Certificado de Cliente y cumpliendo con lo siguiente.

##### **4.1° AUTORIZACIÓN PREVIA**

Comunicarse con un Contact Center de CDS o por el medio que CDS haya indicado y recibir la autorización de CDS antes de tomar cualquier iniciativa propia o comprometer cualquier gasto para obtener un Servicio.

En caso de que el Cliente omita comunicarse con CDS para requerir un Servicio o para obtener autorización de reembolso, CDS no será responsable de cubrir ningún costo o gasto en el que hubiera incurrido en Cliente.

##### **4.2° SERVICIOS NO BRINDADOS Y REEMBOLSO**

En caso de que el Cliente se haya comunicado con CDS y este último no haya podido brindar el Servicio contratado sin responsabilidad atribuible al Cliente, el Cliente podrá recurrir al Servicio más próximo al lugar donde se encuentre. En todos estos casos el Cliente deberá comunicarse con CDS para solicitar el Servicio y recibir la autorización de reembolso, en cuyo caso deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación.

Previa evaluación del caso y una vez descartadas posibles exclusiones, CDS decidirá si toma a cargo los gastos generados por el Servicio con las siguientes limitaciones:

- (1) No podrán superar los Topes de Gastos establecidos para el Servicio brindado según lo adquirido por el Cliente con CDS.
- (2) No podrán superar los valores que CDS hubiera abonado a un prestador de su red por la misma asistencia.
- (3) El pago se ajustará al costo que, conforme a la experiencia de CDS, hubiera tenido un Servicio de similares características.

No se tomará a cargo ningún gasto ni se efectuará ningún reembolso, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento indicado en los presentes Términos y Condiciones.

Por lo expuesto anteriormente, en este mismo acto acepta que en caso de no cumplirse lo dispuesto en esta Cláusula, no podrá interponer queja o reclamación alguna por un Servicio no brindado por CDS o por un Reembolso improcedente.

#### **4.3° PROVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN**

El Cliente deberá proveer a CDS toda la documentación e información que permitan establecer la procedencia de un Servicio y su encuadre o no dentro de los presentes Términos y Condiciones y las Cláusulas de Servicio aplicables, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por CDS y toda la información de cualquier índole que eventualmente sea necesaria para la prestación de los Servicios dentro del plazo de 5 días hábiles.

El Cliente perderá todo derecho a cobro, compensación y/o reintegro si omite el cumplimiento de lo previsto en estos Términos y Condiciones, o si actúa de mala fe presentando documentación fraudulenta o empleando pruebas falsas.

En el supuesto de que el Cliente, por razones de caso fortuito o fuerza mayor, no hubiera podido cumplimentar la solicitud de autorización previa para contratar Servicios por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones indicadas en la presente cláusula, deberá proporcionar a CDS todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el Servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de la comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición imprescindible para poder obtener una autorización de pago y/o de reintegro de los gastos afrontados por el Cliente. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, CDS quedará facultada para denegar el pago y/o reintegro conforme a la evaluación que resultare luego de auditar el caso.

En caso de reembolso, el Cliente deberá enviar la documentación completa y solicitar el pago dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que debió darse la asistencia contratada, salvo que en las Cláusulas de Servicio correspondientes se disponga un plazo distinto.

#### **4.4 CUMPLIMIENTO**

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones como Cliente, deberá cumplir con todas las Leyes, reglamentos y normas aplicables para que CDS pueda brindar de manera correcta los Servicios. En caso de ser omiso ante tal cumplimiento, CDS no será responsable por los Servicios frente al Cliente, ni por las acciones u omisiones del Cliente.

#### **5° CONSIDERACIONES PREVIAS**

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Cliente, que los Servicios que opera y comercializa CDS no constituyen un seguro, que CDS no es una institución aseguradora, un agente de seguros ni es participante dentro del sistema financiero. Los Servicios y prestaciones de CDS están exclusivamente orientados a la asistencia.

Para utilizar cualquiera de las asistencias contratadas será obligación del Cliente haber elegido el producto CDS de su preferencia y leído y aceptado las Cláusulas de Servicios aplicables al mismo, en adición a los presentes Términos y Condiciones.

Los Servicios que opera y comercializa CDS se prestarán únicamente al Cliente de la Asistencia y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los Servicios asistenciales aquí incluidos el Cliente deberá seguir el procedimiento de activación válido para cada asistencia particular.

La adquisición por parte de un Cliente de una o más asistencias de CDS no producirá la acumulación de sus Servicios ni beneficios, sino que se aplicarán, en tal caso, los Topes de Gastos de la que resulte más beneficiosa para el Cliente.

## **6° OFAC**

El Cliente tiene conocimiento y acepta que CDS es una subsidiaria de una empresa con casa matriz en los Estados Unidos de Norteamérica. Por consiguiente, CDS está sujeta a ciertas restricciones que le prohíben mantener vínculos, realizar pagos, o brindar Servicios a personas físicas o morales relacionadas con determinados países o actividades ilegales.

El Cliente reconoce y acepta que CDS realice búsquedas al momento de celebrar el presente y durante la vigencia del mismo, dentro de la página oficial de la Office of Foreign Assets Control (OFAC). Estas búsquedas incluirán el nombre completo, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, domicilio y nacionalidad del Cliente.

Los servicios ofertados, comercializados y operados por CDS no podrán ser contratados o beneficiar de ninguna manera a personas físicas o morales que se encuentren dentro de las listas publicadas por la Office of Foreign Assets Control (OFAC) por lo cual si CDS identifica que el contratante o beneficiario de estos servicios es una persona que aparece en dichas listas este contrato quedará nulo de origen.

CDS bajo ninguna circunstancia brindará servicios, tomará o realizará pagos en las jurisdicciones que prohíba OFAC incluyendo, pero no limitado a: Irán, Siria, Cuba, Corea del Norte, Sudán del Norte, Crimea, Venezuela, Ucrania y/o Rusia.

Los viajes realizados a, en o a través de estos países, así como los recursos destinados para ello estarán excluidos y por lo tanto no se cubrirá ninguno de los servicios señalados en este contrato. La contratación de un servicio de CDS cuyo destino o tránsito por los países señalados con anterioridad esté considerada por el Cliente, dejará sin efectos el Certificado correspondiente a dicho Cliente y causará la nulidad del contrato.

### **7° CLIENTE DEL SERVICIO**

Los Servicios brindados por CDS se prestarán únicamente al Cliente de la Asistencia CDS y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los Servicios asistenciales aquí incluidos el Cliente deberá acreditar tal condición y juntamente con ello toda la documentación personal que pudiere ser solicitada por CDS a fin de acreditar su identidad, como así también cualquier otro dato relativo a lugares y fechas.

### **8° VALIDEZ TERRITORIAL**

La validez territorial se indica en las Cláusulas de Servicio de cada producto de asistencia, en caso contrario se entenderá en toda la república mexicana.

### **9° VALIDEZ TEMPORAL**

Los Servicios asistenciales a ser brindados por CDS tendrán validez única y exclusivamente durante la vigencia indicada. La vigencia se iniciará a partir de la hora cero de la fecha indicada como inicio del período de validez y se extenderá por los días u horas indicados y efectivamente abonados a la tarifa establecida por CDS para el producto adquirido en la fecha de la emisión del mismo.

**10° DETERMINACIÓN DEL TIPO DE SERVICIO**

Lo dispuesto en las Cláusulas de Servicio correspondiente determinará el tipo de prestación adquirida y por lo tanto las características y limitaciones del mismo.

**11° RENOVACIÓN AUTOMÁTICA.**

Respecto de aquellos Servicios de CDS que así lo contemplen, los mismos se renovarán automáticamente por periodos iguales a la inicial sin necesidad de aviso previo. El Cliente podrá cancelar, de forma gratuita y sin cargos adicionales el Servicio CDS a través de cualquiera de los medios de contacto disponibles; salvo que alguna Cláusula de Servicio indique vigencias obligatorias o procesos especiales para la cancelación del Servicio.

CDS se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones, así como las Cláusulas de Servicio de cada prestación, incluyendo el precio. Cualquier modificación en las Cláusulas de Servicio y/o precio del Servicio CDS será debidamente informada, por lo que el Cliente contará con el plazo mencionado para manifestar su intención de cancelar el producto CDS.

En este mismo acto el Cliente reconoce que cualquier modificación de precios del Servicio que brinda CDS, podrá ser notificada, gestionada y tramitada por este último o por cualquier tercero que tenga relación directa o indirecta con el Cliente.

**12° ASISTENCIAS EN CURSO**

En el caso de aquellas asistencias autorizadas que se encuentren todavía en curso al momento del fin de la vigencia estas continuarán su curso hasta que queden finalizadas.

**13° GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES**

CDS se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus Servicios. El Cliente presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

**14° EVENTOS Y GASTOS EXCLUIDOS**

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia de CDS y por tanto la compañía no estará obligada a prestar los Servicios de asistencia contratados si se presenta alguno de los siguientes eventos:

**14.1° Enfermedades endémicas o epidémicas**

Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso de que el Cliente no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.

**14.2° Riña, huelga o tumulto. Actos ilegales, ilícitos o dolosos**

Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña (salvo que se trate de legítima defensa), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Cliente hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal, ilícito o criminal de acuerdo con la legislación del lugar donde ocurra el evento. Consecuencias de cualquier acto provocado dolosamente o con culpa grave por el Cliente, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave" a la acción negligente cometida por el Cliente cuyo

resultado, de obrar de esa manera, hubiera podido ser previsto por cualquier persona razonablemente diligente.

#### **14.3° Suicidio**

Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes del intento de suicidio o causadas intencionalmente por el Cliente, ya sea en posesión de sus facultades mentales o no, así como sus consecuencias.

#### **14.4° Drogas, narcóticos y/o afines**

Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión intencional o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

#### **14.5° Deportes (profesional o amateur)**

Quedan expresamente excluidos los siguientes eventos:

- (1) Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de competencias deportivas, cualquiera sea el deporte que se practique en las mismas.
- (2) Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica (tanto en capacitación, entrenamiento o competencia, ya sea en carácter profesional, amateur o simplemente recreativo) de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, rugby, polo, ski acuático, jet ski, wave runner o motos de agua, moto de nieve, vehículos todo terreno, parasail o parapente, aladeltismo, paracaidismo, planeadores, aviación deportiva, escalamiento de montañas,

surf, windsurf, kitesurf, espeleología, rafting, bungee jumping, hockey sobre hielo o sobre patines, equitación en salto o carreras, artes marciales.

(3) Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.

(4) Las asistencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o exhibiciones, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, o cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos

(5) Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de trekking, senderismo y/o ciclismo luego de los 3.000 msnm (metros sobre el nivel del mar) y fuera de las ciclovías y/o senderos autorizados.

(6) Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de buceo por debajo de los 12 metros de profundidad.

#### **14.6° Riesgos profesionales**

Accidentes o enfermedades derivados del ejercicio de una actividad de alto riesgo que estuviera realizando el Cliente incluyendo, pero no limitado a: trabajo en obras, andamios, alturas, pozos, utilización de maquinarias, instrumentos de corte, manejo o manipulación de mercancías u objetos pesados o peligrosos, productos tóxicos, corrosivos, explosivos o inflamables, trabajo en fuerzas armadas o seguridad, actividades agrícolas & transportistas. En todos los casos, los Servicios descritos en las Cláusulas de Servicio de los Servicios de CDS serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables.

**14.7° Gastos no autorizados**

Gastos de hotel, restaurante, taxis, comunicaciones, etc. que no hayan sido expresamente autorizados por el Contact Center o cualquier otro medio de comunicación oficial que para ello establezca CDS.

**14.8° Acompañantes y gastos extras**

En los casos de hospitalización del Cliente, se excluyen expresamente todos los gastos extras que excedan del Tope de Gastos, así como de acompañantes.

**14.9° Actos riesgosos, imprudencia, negligencia**

Las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia del Cliente, sean en forma directa o indirecta, así como las derivadas de imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el Cliente como por un tercero, incluso excursiones contratadas.

**15° LIMITACIONES Y EXCLUSIONES POR EDAD**

Algunos Servicios de CDS tienen limitaciones por edad para la venta. La validez del Servicio está sujeta a que al momento de la compra el Cliente se encuentre dentro de los límites de edad previstos para cada Servicio.

La limitación por edad cuando aplique se indicará en las Cláusulas de Servicio.

**16° CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

En estos Términos y Condiciones, CDS está expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Cliente sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor. A continuación se enumeran a título enunciativo, sin que implique limitación, algunos ejemplos: problemas climáticos, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, tráfico aéreo inusual; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los Servicios de comunicación.

**17° GASTOS NO CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO E INTERVENCION DE OTRAS EMPRESAS**

CDS se reserva el derecho de exigir al Cliente de la Asistencia, el reembolso de cualquier gasto que ésta hubiera efectuado excediendo los términos y/o condiciones de prestación establecidos en el presente, o en las respectivas Cláusulas de Servicio y/o fuera del período de vigencia.

**18° RESPONSABILIDAD**

El Servicio brindado por CDS de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones se circunscribe exclusivamente a facilitar al Cliente de la Asistencia el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, y a su exclusiva responsabilidad los Servicios de asistencia en general. De esta forma, CDS no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiese realizar el Cliente por la

prestación de los Servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

Cuando existan terceras personas físicas o jurídicas con responsabilidad por las consecuencias de eventos que generen obligaciones a cargo de CDS bajo las presentes Cláusulas de Servicio, CDS gestionará todos los actos tendientes para hacer valer la responsabilidad generada por dichos terceros.

### **19° JURISDICCIÓN**

Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre el Cliente de la Asistencia y CDS queda expresamente pactada la jurisdicción de la Ciudad de México.

### **20° QUEJAS Y RECLAMACIONES**

El Cliente reconoce que Chubb Digital Services, S.A. de C.V. es una empresa mexicana con sede en la Ciudad de México y que por lo tanto queda sujeta a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás regulaciones en la materia.

En caso de que el Cliente desee presentar una queja, podrá hacerlo a través de alguno de los siguientes canales:

#### **Directamente en CDS vía:**

Correo electrónico:

[Servicio.cds@chubbservicios.com](mailto:Servicio.cds@chubbservicios.com)

**A través de la Procuraduría Federal del  
Consumidor vía:**

Correo electrónico: Quejas y Conciliación, Av. José  
asesoria@profeco.gob.mx Vasconcelos No. 208 piso 6 Colonia  
Celular: 55 5568 8722 Condesa CP. 06140, Delegación  
Oficinas: Procuraduría Federal del Cuauhtémoc, Ciudad de México.  
Consumidor, Dirección General de

En caso de que el Cliente sea residente en el extranjero podrá presentar su queja directamente a CDS por las vías ya mencionadas o, a través del departamento especializado en atención en el extranjero a través del siguiente correo: [extranjeros@profeco.gob.mx](mailto:extranjeros@profeco.gob.mx), para lo cual deberá adjuntar:

1. Formato de queja con los datos del solicitante.
2. Documento que acredite la relación de consumo (contrato, factura, recibo, publicidad, etc.).
3. Identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, cédula profesional, licencia de manejo, etc).
4. Comprobantes de pago.
5. Copia de todos los documentos relacionados con la transacción.

CDS podrá solicitar al Cliente la entrega de toda la documentación relacionada con la asistencia para dictaminar la procedencia de la queja.

## **21° POLÍTICA DE REEMBOLSOS**

En caso de que la asistencia contratada no sea brindada por CDS por causas no imputables al Cliente, y si el paquete de asistencias no excluye expresamente los reembolsos, CDS podrá realizar el reembolso de los gastos erogados por el Cliente hasta el máximo de gasto de la asistencia o el monto que conforme a la experiencia de CDS hubiera costado un servicio de similares características brindado por la compañía. **En cualquiera de los casos el Cliente deberá obtener de CDS la autorización de reembolso previa a erogar cualquier gasto por su cuenta, de lo contrario dichos gastos no serán reembolsados.**

Para tramitar su reembolso el Cliente deberá enviar la siguiente documentación digitalizada al correo: reembolsocds@chubb.com.

1. Identificación oficial vigente.
2. Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses de antigüedad.
3. Certificado de Cliente.
4. Estado de cuenta donde desea recibir el reembolso no mayor a 3 meses de antigüedad en donde se vea reflejada la institución bancaria, nombre del titular de la cuenta y CLABE.
5. Factura a nombre del titular de la póliza.
6. Folio brindado por Contact Center al momento de solicitar la asistencia.
7. Formatos de “Autorización de pago electrónico”, “Relación de Gastos para Reembolso” y “Finiquito” firmados (a ser proporcionados por CDS).
8. En caso de personas morales, acta constitutiva y poder de quien actúa en su representación.

Los reembolsos solo podrán tramitarse en nombre propio y serán reembolsados a una cuenta bancaria propiedad del Cliente registrado en el Certificado. Por ningún motivo se aceptarán cartas poder en donde se designe como beneficiario a alguien distinto al Cliente establecido en el Certificado.

## **22° INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

El Cliente y CDS reconocen como información confidencial (en lo sucesivo la “IC”) cualquier información proporcionada por cualquier medio, ya sea de CDS al Cliente o viceversa al amparo de los presentes Términos y Condiciones y las Cláusulas de Servicio que tanto CDS y el Cliente identifiquen como “Confidencial”. Se incluye de manera enunciativa más no limitativa toda la información escrita, oral, gráfica, visual o tangible por cualquiera de los sentidos del ser humano, o contenida en medios escritos, electrónicos o electromagnéticos, información sensible o no en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y en apego al aviso de privacidad aplicable para el Cliente, reportes, planes, datos, ideas, conceptos, estudios,

resúmenes, equipos, programas, estadística, procesos, procedimientos, políticas, sistemas, regulación, normas, logística y cualquier otra información comercial o de cualquier otra índole, junto con fórmulas, mecanismos, patrones, métodos, técnicas, procesos de análisis, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, estudios u otros documentos preparados que se proporcionen para los fines de los Servicios que CDS proporciona a usted en calidad de Cliente.

En virtud de lo anterior, CDS y el Cliente acuerdan lo siguiente:

- (a) Que no considerará como IC la información que: **(a)** sea del dominio público o se vuelva en un futuro del dominio público sin ser revelado por cualesquiera; y, **(b)** esté disponible para cualquiera a través de una fuente no confidencial distinta a CDS o el Cliente, y cuya fuente no tenga prohibido el revelar dicha información en virtud de cualquier obligación legal o contractual contraída.
  
- (b) Acuerdan que tanto ellas como sus Representantes usarán la IC solamente para la ejecución de los Servicios que CDS opera y se obligan a no revelar la IC, ya sea total o parcialmente, y no usar la misma para propósitos distintos a los detallados anteriormente.
  
- (c) Se obligan a la devolución inmediata de la IC que la otra parte haya suministrado en cualquier momento, previo aviso por escrito que cualquier parte reciba de la otra en tal sentido. Acuerdan que la devolución de la IC se efectuará en cualquier formato en el cual se encuentre incluida, incluyendo originales y copias de dichos formatos. En caso de que la devolución de

parte o la totalidad de la IC no sea posible, y previo acuerdo por escrito entre CDS y el Cliente, o que la IC que no pueda ser devuelta a la parte solicitante por cualquiera razón, será destruida a satisfacción de la parte solicitante.

- (d) Acuerdan que ni CDS o el Cliente, o sus Representantes, efectuarán declaración alguna ni suministrarán información, opinión o comentario a terceros ajenos a los Servicios o medios de información sobre la IC que las ambas suministren.

Tanto el Cliente como CDS reconocen sus respectivos derechos de propiedad sobre la IC suministrados a la otra parte y reconocen expresamente que serán responsables por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en estos Términos y Condiciones, aun cuando sus Representantes hayan causado dicho incumplimiento.

### **23° DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL O DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.**

El Cliente reconoce que la prestación de Servicios que brindará CDS no implica transferencia alguna ni otorgará derecho alguno de las patentes, marcas o derechos de autor, propiedad intelectual o propiedad industrial que tiene CDS, por lo anterior el Cliente por ningún motivo podrá hacer uso o explotación de la marca de CDS en su beneficio, por lo que será responsable de las sanciones civiles, administrativas o penales que ameriten.

### **24° RIESGO REPUTACIONAL.**

Por medio de estos Términos y Condiciones el Cliente reconoce que derivado de los Servicios que opera CDS, el Cliente adquiere la responsabilidad de salvaguardar, cuidar,

proteger y respetar la imagen de CDS, razón por la cual el Cliente no puede hacer uso del nombre, logos, videos, imágenes, medios de reproducción, marcas, signos distintivos o medios de comunicación de CDS. Así también, deberá evitar todo acto, hecho o conducta tendiente a menoscabar, dañar y/o perjudicar el nombre, marca o logo de CDS.

El Cliente es responsable y por tanto tomara las medidas necesarias para no realizar publicaciones en donde se divulgue información, y/o se haga mal uso sobre la imagen o el nombre de CDS en medios digitales y de comunicación de cualquier tipo. En caso contrario, el Cliente acepta y se obliga a asumir directamente las responsabilidades que resulten frente a CDS y/o cualquier tercero directa o indirectamente relacionado incluyendo la indemnización por daños y perjuicios y pérdida de mercado.

#### **25° CANCELACIÓN ANTICIPADA**

Los paquetes y servicios de CDS no podrán cancelarse de manera anticipada salvo en los casos previstos en los presentes términos y condiciones en cuyo caso bastará que se realice una notificación simple

#### **26° CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Los servicios de asistencia proporcionados por CDS podrán contratarse haciendo uso de medios electrónicos y ello implicará de manera automática la aceptación de todos los efectos jurídicos derivados de éstos, así como de los términos y condiciones de su uso.

#### **27° AVISO DE PRIVACIDAD**

Chubb Digital Services, S.A. de C.V., con domicilio establecido en Av. Paseo de la Reforma No. 250, edificio "Capital Reforma", torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc,

C.P. 06600, en la Ciudad de México, México, es el responsable del tratamiento de sus datos personales y los utilizará para otorgar servicios de asistencia. Consulte la versión integral de este Aviso de Privacidad en <https://www.chubb.com/mx-es/footer/privacy-notices.html>.

Cláusulas de Servicio: Asistencia legal  
telefónica para retiro de efectivo.

Chubb  
Servicios.



## Contenido

Sección I: Generalidades aplicables a todos los servicios de asistencia que integran el presente paquete. .... 25

Sección II: Asistencia Legal Telefónica..... 26

Sección III: Otros beneficios..... 29

**Sección I: Generalidades aplicables a todos los servicios de asistencia que integran el presente paquete.**

Las presentes Cláusulas de Servicio deben ser leídas en conjunto con las disposiciones establecidas en los Términos y Condiciones aplicables a todos los servicios de asistencia de Chubb Digital Services, S.A. de C.V.

**Cláusula 1° Glosario.** A lo largo las presentes Cláusulas de Servicio se entenderá que las siguientes palabras tienen el significado que a continuación se les asigna siempre que se encuentren capitalizadas, indistintamente del género o si se emplean en singular o plural:

- a) **CDS:** Chubb Digital Services, S.A. de C.V.
- b) **Cliente:** Persona que contrató el presente paquete de asistencias y que cuenta con un identificador único incluido en su recibo de retiro para comprobarlo.
- c) **Punto de retiro:** Establecimiento formal, autorizado para el retiro, disposición y/o entrega de efectivo en moneda nacional por cualquier concepto dentro de una tienda de conveniencia.
- d) **Servicio:** Cualquiera de los servicios de asistencia descritos en la Secciones subsecuentes de las presentes Cláusulas de Servicio.

**Cláusula 2°. Descripción.** Mediante la contratación del presente producto de asistencias, el Cliente tendrá derecho a los Servicios que más adelante se describen.

**Cláusula 3°. Prestador del servicio.** Los Servicios podrán ser prestados directamente por CDS o mediante un prestador de servicios externo designado por CDS.

**Cláusula 4°. Territorialidad y temporalidad.** Las asistencias serán otorgadas dentro del territorio nacional y únicamente en un horario de atención de 9:00 a 23:59, exceptuado días festivos oficiales.

**Cláusula 5° Reembolsos.** Para hacer uso de los servicios de asistencia que a continuación se describen, el Cliente deberá ponerse en contacto con CDS, de manera previa a realizar cualquier trámite o gasto. En caso de que el Cliente decida realizar algún trámite o gasto sin haberse puesto en contacto previamente con CDS, los gastos efectuados NO serán reembolsables.

**Cláusula 6°. Activación.** Para la activación de cualquiera de los Servicios el Cliente deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a) Llamar al número de teléfono que aparece señalado en su recibo de retiro para ser atendido por un agente telefónico de CDS.
- b) Proporcionar al agente telefónico los datos que este le solicite para la coordinación y prestación de los servicios.

**Cláusula 7°. Requisitos de contratación.** El presente paquete de asistencias y sus beneficios adicionales solo podrán ser contratadas por personas que realicen un retiro de efectivo a través de un Punto de retiro dentro de una tienda de conveniencia que funja como canal de distribución autorizado por CDS o cualquiera de sus subsidiarias o filiales.

**En adición a lo dispuesto en la Sección I, a cada Servicio les serán aplicables las disposiciones específicas descritas en las siguientes Secciones.**

## **Sección II: Asistencia Legal Telefónica**

En caso de que el Cliente sufra un robo con violencia dentro de las 3 (tres) horas siguientes a que realice un retiro de efectivo en un Punto de retiro, CDS pondrá al Cliente en

contacto vía telefónica con un abogado titulado con cédula profesional y con experiencia en su ramo que lo orientará respecto la problemática legal incluyendo las autoridades a las que debe acudir únicamente en relación al robo con violencia que haya sufrido el Cliente.

Para efectos de este servicio se entenderá por:

1. Robo, la definición prevista en el artículo 220 del Código Penal para la Ciudad de México: *“Al que con ánimo de dominio y sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo se apodere de una cosa mueble ajena”*.
2. Violencia, el agravante previsto en el artículo 225 del Código Penal para la Ciudad de México.

La asesoría tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos, transcurrido dicho término se cortará la comunicación sin responsabilidad para CDS. El abogado que otorgue la asesoría únicamente brindará la orientación sobre el procedimiento que debe seguir el Cliente, pero no podrá interponer recurso alguno frente autoridad administrativa o judicial, ni realizar ninguna clase de gestión en favor del Cliente.

El servicio que brinda CDS consiste únicamente en realizar la conexión inmediata entre el Cliente y un abogado para que este último le brinde una asesoría legal vía telefónica, el contenido de la asesoría y la información proporcionada por el abogado son responsabilidad exclusiva de este.

Se advierte al Cliente que no tome la información de los servicios como consejos legales y/o jurídicos. Ninguna información suministrada por los servicios pretende ser un sustituto de la atención adecuada de los profesionales, incluyendo el estudio u opinión, revisiones de expedientes de posibles inicios de indagatorias penales y/o civiles, o administrativas. No deje de buscar un consejo profesional, ni desmienta algún consejo recibido anteriormente por información obtenida por medio de los servicios de asistencia. En caso de que el usuario utilice la información de algún servicio de asistencia, lo hace expresamente bajo su propio riesgo y responsabilidad.

**Exclusiones aplicables a todos los servicios de asistencia del presente paquete**

El cliente acepta que CDS no brindará los servicios de asistencia contratados en el presente paquete sin que ello implique incumplimiento de contrato en los siguientes casos:

1. Cuando el Cliente no haya contratado el presente paquete de asistencias en un Punto de retiro dentro de una tienda de conveniencia propiedad de Cadena Comercial Oxxo, S.A. de C.V. o cualquiera de sus subsidiarias o filiales.
2. Cuando el Cliente no cuente o no proporcione al agente telefónico de CDS el identificador único incluido en su recibo de retiro.
3. Cuando hayan transcurrido más de 3 horas a partir de que el Cliente realizó el retiro de efectivo.
4. Cuando la asistencia se solicite fuera del horario de servicio.
5. Cuando el Cliente se encuentre fuera del territorio nacional.
6. Cuando el Cliente no proporcione al agente telefónico de CDS la información que este le solicite, incluyendo nombre completo, fecha de nacimiento y nacionalidad.
7. Cuando la persona que redima la asistencia no sea la misma que el Cliente.
8. Cuando la asesoría legal que el Cliente solicita no se encuentre relacionada con una orientación por robo con violencia.
9. Exista participación del Cliente en el robo.
10. El cliente haya sufrido cualquier delito distinto al de robo con violencia.
11. El retiro de efectivo se hubiera efectuado por un tercero haciendo uso de la información o tarjetas del Cliente.
12. El retiro de efectivo se hubiera realizado por un menor de edad.
13. El servicio está limitado únicamente al Cliente
14. Elaboración de documentos y/o escritos que requieran ser presentados en cualquier tipo de juicio, denuncia, procedimiento, controversia, iniciado por el Cliente; tampoco comprende la elaboración de documentos y/o escritos en

- cualquier juicio, denuncia, procedimiento, controversia en el cual hubiera sido emplazado, demandado o llamado a juicio bajo cualquier figura procesal el Cliente.
15. Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o las buenas costumbres.
  16. Todo aquello sin limitación alguna que sea contrario a derecho, no se encuentre estrictamente apagado a las legislaciones, disposiciones o normativas aplicables y vigentes en territorio Nacional.
  17. Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.
  18. Representación legal presencial.
  19. Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de fraude.
  20. Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los servicios que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.
  21. Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial diferente al pago de honorarios del abogado.

### **Sección III: Otros beneficios**

Mediante la contratación del presente paquete de asistencias el Cliente podrá contar con el beneficio adicional del “Seguro de Robo de Efectivo en Puntos Autorizados de Retiro” operado por Chubb Seguros México, S.A.

El Cliente acepta que en todo lo relacionado al contrato de seguro, el único responsable será Chubb Seguros México, S.A. y que CDS únicamente actúa como el contratante de la póliza puesto que CDS no es una aseguradora, agente de seguros o participante del sistema asegurador.

# Chubb Servicios.

## Contacto:

Av. Paseo de la Reforma 250, Torre Niza,  
Piso 7, Colonia Juárez, Alcaldía  
Cuauhtémoc, CP. 06600, Ciudad de  
México.

## Quejas con relación a su servicio:

Envíe un correo electrónico a  
[Servicio.cds@chubbservicios.com](mailto:Servicio.cds@chubbservicios.com)

Sus derechos se encuentran protegidos por  
la Ley Federal de Protección al  
Consumidor.