Términos y Condiciones Generales para el Uso de Medios Electrónicos y/o portales de Internet y/o app de Plan Seguro

El presente documento contiene los Términos y Condiciones Generales para el Uso de Medios Electrónicos, mismos que podrán ser: portales, sitios web y aplicación móvil (en lo sucesivo "Términos y Condiciones"), aplicables a las operaciones, contenidos, servicios y productos que se ofrecen a través del portal de internet www.planseguro.com.mx (en lo sucesivo "sitio web") y demás portales y app de los cuales **Plan Seguro S.A. de C.V., Compañía de Seguros** (en lo sucesivo "**Plan Seguro**") sea propietario.

Cualquier persona que desee acceder o hacer uso de los Medios Electrónicos de **Plan Seguro** (en lo sucesivo "Usuario"), lo hará de forma libre y voluntaria, por lo que tendrá la obligación de sujetarse al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones y/o cualquier otra política o aviso plasmado en los mismos, entendiéndose como aceptadas por parte del Usuario al momento de acceder y navegar por ellos. En todo caso, si el usuario no está de acuerdo en quedar obligado por los presentes Términos y Condiciones, deberá abandonar de inmediato el Medio Electrónico de que se trate, absteniéndose de utilizarlo.

I. Objeto de los Términos y Condiciones.

Los presentes Términos y Condiciones tienen como objeto regular el acceso y la utilización de los Medios Electrónicos de Plan Seguro, entendiendo por este cualquier tipo de contenido, producto o servicio que se encuentre a disposición del Usuario.

Plan Seguro podrá modificar en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los servicios, y la configuración que pudiera estar contenida en sus Medios Electrónicos; en este sentido, el Usuario reconoce y acepta que **Plan Seguro** en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar o cancelar cualquiera de los elementos que los conforman.

Los Medios Electrónicos de **Plan Seguro** permiten el acceso de todos los usuarios de internet y están dirigidos a usuarios residentes en la República Mexicana, por lo cual, **Plan Seguro** no asegura que los mismos cumplan total o parcialmente con la normatividad de otros países. Por ello los usuarios que residan en otro país y decidan acceder y utilizar los Medios Electrónicos de Plan Seguro lo harán bajo su propia responsabilidad, no asumiendo **Plan Seguro** ninguna responsabilidad que se pueda derivar de dicho acto.

II. Del Usuario.

Es responsabilidad del Usuario utilizar los Medios Electrónicos de **Plan Seguro** de acuerdo a la forma en la que fueron diseñados; por lo que queda prohibida la utilización de cualquier tipo de software que automatice la interacción o descarga de los contenidos y/o servicios proporcionados a través de estos. Además, el Usuario se compromete a utilizar la información, contenidos o servicios ofrecidos a través de los Medios Electrónicos de **Plan Seguro** de manera lícita, sin contravenir lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a

los derechos de terceros, o perjudique de algún modo el funcionamiento de los Medios Electrónicos de **Plan Seguro**.

Asimismo, el usuario se compromete a proporcionar información lícita y veraz en los formularios habilitados, en los cuales el usuario tenga que proporcionar ciertos datos o información para la celebración de alguna operación, así como el acceso a algún contenido, producto o servicio ofrecido por **Plan Seguro** a través de sus Medios Electrónicos.
Los Medios Electrónicos de **Plan Seguro** pueden contar con áreas que se encuentran protegidas por contraseñas y con acceso restringido a usuarios particulares que han elegido proporcionar y registrar su información. Estos usuarios deberán acceder a esas áreas únicamente con las credenciales que **Plan Seguro** le haya proveído, mismas que les serán exclusivas.

El Usuario deberá proteger la confidencialidad de las credenciales que le hayan sido proporcionadas por **Plan Seguro**, incluyendo nombres de usuario y contraseñas, y no revelarlos o compartirlos a un tercero, por lo que el usuario será el único responsable de toda la actividad que se realice con su nombre de usuario y su cuenta.

En todo caso, el usuario deberá notificar de forma inmediata a **Plan Seguro**, cualquier hecho que permita suponer el uso indebido de la información registrada, tales como, robo, extravío, o acceso no autorizado a cuentas y/o contraseñas, con el fin de proceder a su inmediata cancelación.

Plan Seguro no será responsable de las opiniones, comentarios o publicaciones que los usuarios puedan verter a través de los Medios Electrónicos que sean de su propiedad.

III. Del acceso y navegación en los portales y apps de Plan Seguro.

Plan Seguro no garantiza de ningún modo la continuidad y disponibilidad de los contenidos o servicios ofrecidos a través de sus Medios Electrónicos, así como que los mismos estén libres de errores y/o interrupciones, no obstante, **Plan Seguro** llevará a cabo las acciones que de acuerdo con sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento de sus Medios Electrónicos, sin que esto suponga alguna responsabilidad de su parte.

Plan Seguro no se hace responsable por ningún tipo de daño que pueda ocasionarse por un uso inadecuado de sus Medios Electrónicos, de manera enunciativa más no limitativa, daños directos, indirectos, incidentales, punitivos y consecuenciales.

IV. Privacidad y Protección de Datos.

Toda la información que se llegue a compartir entre Plan Seguro y el Usuario está sujeta a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, lineamientos y demás disposiciones que de ella emanen, por lo que ambas partes manifiestan expresamente que cuentan con el consentimiento y/o permisos necesarios para compartir dicha información.

Los **Avisos de Privacidad** de Plan Seguro, pueden ser consultados en cualquier momento en su sitio web www.planseguro.com.mx.

Los Medios Electrónicos de **Plan Seguro** pueden incluir hipervínculos o enlaces que permitan acceder a medios electrónicos de terceros distintos de **Plan Seguro**. Los titulares de dichos medios electrónicos dispondrán de sus propias políticas de uso, privacidad y protección de datos, por lo cual **Plan Seguro** no asume ningún tipo de responsabilidad por los datos que sean facilitados por el usuario a través de cualquier medio electrónico que no sea propiedad de **Plan Seguro**.

Por otra parte, el acceso al sitio web y demás portales de **Plan Seguro** puede implicar la utilización de cookies, las cuales, son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por el usuario. Las cookies facilitan la navegación y no dañan ni vulneran la seguridad del dispositivo de navegación. Para más información, consultar el **Aviso de Privacidad** de **Plan Seguro**.

V. Propiedad de los Medios Electrónicos e Información sobre marcas.

Todo el contenido de los Medios Electrónicos de **Plan Seguro**, incluyendo cualquier material descargable pertenecen a **Plan Seguro**, o en su caso a sus terceros proveedores. Serán, por consiguiente, protegidas por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como por los tratados internacionales aplicables. Por consiguiente, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, o difusión de los contenidos de los Medios Electrónicos de **Plan Seguro**, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio. El uso de las marcas comerciales de **Plan Seguro** para publicitar o promocionar sus productos exige un acuerdo escrito por parte de **Plan Seguro**.

El Usuario se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de **Plan Seguro**. Asimismo, el Usuario se abstendrá de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo, o contenido, de los Medios Electrónicos de **Plan Seguro**, y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad, los archivos o bases de datos que se encuentren protegidos, ya sea a través de un acceso restringido mediante un usuario y contraseña, o porque no cuente con los permisos para visualizarlos, editarlos o manipularlos.

VI. De los enlaces a sitios web de terceros.

Los Medios Electrónicos de **Plan Seguro** pueden incluir enlaces, contenidos, servicios o funciones, de otros sitios de internet pertenecientes y/o gestionados por terceros.

La utilización de estos enlaces, contenidos, servicios o funciones tiene por objeto mejorar la experiencia del usuario al hacer uso de los Medios Electrónicos de **Plan Seguro**. **Plan Seguro** en ningún caso revisará o controlará el contenido de los sitios externos, de igual forma, no hace propios los productos, servicios, contenidos y cualquier otro material existente en los referidos sitios enlazados; por lo cual, tampoco se garantizará la disponibilidad, exactitud, veracidad, validez o legalidad de los sitios externos a los que el usuario pueda tener acceso a través los Medios Electrónicos de **Plan Seguro**, por lo anterior **Plan Seguro** no asume ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios que

pudieran producirse por el acceso o uso, de los contenidos, productos o servicios disponibles en los medios electrónicos no gestionados por **Plan Seguro**.

VII. De la contratación de Operaciones y prestación de Servicios a través de Medios Electrónicos.

Plan Seguro, con fundamento en el artículo 214 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y lo dispuesto por el Capítulo 4.10 de la Circular Única de Seguros y Fianzas, ofrece al Usuario la opción de solicitar a través de su sitio web, de sus portales y de su app, la contratación de operaciones y la prestación de servicios, los cuales podrán variar de acuerdo a la operatividad del portal de internet, producto de seguro y legislación aplicable, en sustitución de la firma autógrafa, de acuerdo con lo siguiente:

Los servicios que podrá prestar **Plan Seguro** a través de sus portales de internet o, en su caso, de su app son los siguientes:

1. Cotización de los productos de seguro de **Plan Seguro**.
2. Contratación de un producto de seguro.
3. Entrega de la carátula de póliza de seguro, endosos, Folleto explicativo para pólizas de salud, Condiciones Generales, Folleto de derechos básicos del asegurado.
4. Ingreso de trámites relacionados con la póliza de seguro contratada.
5. Generar Pases de Atención.
6. Impresión de caratulas, credenciales y recibos.
7. Pago de recibos
8. Pago a proveedores.
9. Facturación electrónica.
10. Reembolso digital.

Identificación del Usuario y autenticación.

Para verificar la identidad del Usuario y su facultad para realizar operaciones, **Plan Seguro** solicitará en cualquier momento lo siguiente:

1.- Que ingrese sus datos personales a través del portal de internet que se trate.
2.- Envíe la cotización proporcionada.
3.- Cree una contraseña alfanumérica.
4.- Ingrese los códigos o claves de acceso generados por **Plan Seguro,** mismos que son enviados al correo electrónico personal que haya sido proporcionado por el Usuario.

El uso de los medios de identificación en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes a solicitud y autorización, teniendo en consecuencia el mismo valor probatorio.

Responsabilidades del Usuario y de Plan Seguro derivadas de la realización de operaciones a través de Medios Electrónicos.

El usuario, al realizar operaciones relacionadas con su póliza a través del uso de Medios Electrónicos, acepta y reconoce su responsabilidad por el uso adecuado de los mismos.

Será exclusiva responsabilidad del Usuario, el uso de la información empleada como clave de acceso, (información que el Usuario conozca y que **Plan Seguro** valide, claves dinámicas enviadas vía correo electrónico registrado previamente y contraseñas), por lo que reconoce y acepta expresamente el carácter personal e intransferible de las contraseñas o claves generadas, así como su confidencialidad.

En caso de que una persona distinta al Usuario, utilizando la información, contraseñas o claves generadas por el Usuario realice una operación y/o solicitud a través de los Medios Electrónicos propiedad de **Plan Seguro**, este último reconoce y acepta como suyas todas las operaciones y declaraciones efectuadas en su nombre, siendo obligatorias y vinculantes para el Usuario.

El Usuario consiente que los avisos que le sean enviados por **Plan Seguro** para dar seguimiento a las operaciones y/o solicitudes que realice, se gestionarán a través del correo electrónico proporcionado o en su caso, mediante mensajes de texto al número telefónico proporcionado, así como que dicha comunicación a través de Medios Electrónicos implica la aceptación y autorización expresa de la operación y/o solicitud realizada y satisface cualquier requisito de forma escrita.

Plan Seguro notificará al Usuario vía correo electrónico o mensaje de texto, la confirmación de las operaciones y/o solicitudes realizadas, así como generará un número de folio que acreditará la existencia y validez de estas.

Plan Seguro se obliga a mantener controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información del Usuario, incluyendo la de sus factores de autenticación.

Sugerencias para evitar riesgos en la realización de Operaciones a través de Medios Electrónicos.

El uso de Medios Electrónicos que **Plan Seguro** pone a disposición del Usuario para la realización de operaciones o la prestación de servicios representa beneficios, no obstante, también existen riesgos asociados a la realización de operaciones a través de estos medios, mismos que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del Usuario y de **Plan Seguro**, riesgos que pueden mitigarse atendiendo las siguientes recomendaciones:

1. Reduzca la cantidad de correos que recibe en los que se contengan sus datos personales.
2. Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. **Plan Seguro** nunca solicitará que proporcione sus claves de acceso a través de un correo electrónico ni por cualquier otro medio.
3. No comparta sus claves de acceso con persona alguna.
4. Utilice claves diferentes para cada uno de los medios electrónicos que utilice y escoja las claves que resulten difíciles de adivinar para un tercero y que incluyan letras y números.
5. Nunca lleve consigo sus claves de acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.

Restricciones

Plan Seguro no estará obligado a prestar servicios que el Usuario haya solicitado a través de Medios Electrónicos, en los siguientes casos:

- Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea, incompleta o no cumpla con los requisitos legales que correspondan.
- Por caso fortuito, de fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control de **Plan Seguro**.

No será responsabilidad de **Plan Seguro** habilitar que la totalidad de los servicios que ofrece se realicen a través de Medios Electrónicos, por lo que se reserva el derecho de ampliar o disminuir el catálogo de servicios ofrecidos. Asimismo, **Plan Seguro** no será responsable frente al Usuario por falta de disponibilidad de los servicios, con independencia a la causa que haya motivado a dicha falta.

VIII. Legislación y Jurisdicción aplicable.

Plan Seguro se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida de cualquiera de sus Medios Electrónicos, sus contenidos, productos o servicios, o por el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

De surgir cualquier controversia con relación a la interpretación y/o a la aplicación de los presentes Términos y Condiciones, el usuario y **Plan Seguro** se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales del fuero común en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que, en razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa pudiera corresponderles.

Se recomienda al usuario revisar periódicamente estos términos y Condiciones Generales ya que **Plan Seguro S.A. de C.V., Compañía de Seguros en cualquier momento puede modificarlos, según lo considere necesario.*