

---

**Bienvenido a mercantilseguros.com.pa**

Mercantil Seguros y Reaseguros, S. A. ("Mercantil Seguros") le ofrece diversas funciones en su sitio web, así como otros productos y servicios. Cuando visita o paga a través de nuestra página [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa), Mercantil Seguros le presta los servicios bajo las condiciones establecidas en esta página.

**Condiciones de Uso (Información, Servicio, Cotización y Venta)**

Le pedimos que por favor lea detenidamente las condiciones de uso previo a utilizar los servicios de Mercantil Seguros a través de su sitio web [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa). Al utilizar cualquiera de los Servicios de la página web, usted acepta, sin renuncia alguna, cumplir con los términos y condiciones de uso de nuestra página web y medios electrónicos.

Al acceder a nuestra página web y aceptar nuestros términos y condiciones, usted está otorgando expresamente su consentimiento previo, inequívoco e informado respecto a la recopilación y tratamiento de sus datos personales por parte de Mercantil Seguros, para aquellos fines que se detallan más adelante. En caso de contratar nuestros productos, la recopilación y tratamiento de sus datos personales por parte de Mercantil Seguros se dará bajo la ejecución de una obligación contractual. Usted podrá revocar su consentimiento, en cualquier momento, conforme a la información que se detalla a continuación. Adicionalmente, Mercantil Seguros, como entidad regulada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, podrá recopilar y tratar sus datos a fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales que adquiere producto de su condición de entidad regulada.

Mercantil Seguros reconoce expresamente que el titular de los datos podrá, en todo momento, ejercer sus derechos ARCO, conforme a lo establecido en la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, según fuese reglamentada mediante Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

**1. Privacidad.**

Mercantil Seguros y Reaseguros, S.A., empresa aseguradora domiciliada en la ciudad de Panamá y con licencia general de reaseguros otorgada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, le avisa que sus datos personales y aún los sensibles, incluyendo los de los beneficiarios que se obtengan en virtud de la operación que usted solicite o celebre, se tratarán para los fines necesarios: evaluar su solicitud de seguro, en caso de requerirlo el producto; tramitar sus reclamaciones, cobrar, administrar o renovar la póliza de seguro, para estadística y encuestas de servicio; y no necesarios (en cuyo caso, los datos personales pasarán por un proceso de disociación): prospección, comercialización, mercadotecnia y publicidad de productos relacionados con la aseguradora y sus filiales. En caso de negarse al uso de sus datos para las finalidades no necesarias, o bien, para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, revocar su consentimiento o desee limitar el uso o divulgación de sus datos, contáctenos en [seguridad\\_de\\_la\\_informacion@mercantilseguros.com](mailto:seguridad_de_la_informacion@mercantilseguros.com) indicando su nombre completo y un número telefónico para brindarle la información necesaria. Sólo se realizan transferencias de datos a entidades del Estado por cumplimiento a disposiciones oficiales, a las empresas de nuestro grupo financiero para la comercialización de sus productos y en algunos casos, a terceros nacionales o

---

Mercantil Seguros y Reaseguros, S.A. - RUC 2492633-1-817803 DV 36.

Regulada y supervisada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá

Calle Punta Darién, Torres de las Américas, Torre A, Piso 14, Urbanización Punta Pacífica, Ciudad de Panamá, República de Panamá. Tel Tel + (507) 304-1150 Fax + (507) 302-8908

Dirección Internet: [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa) <<http://www.mercantilseguros.com.pa/>>

extranjeros para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica, y a integrantes del sector asegurador para selección de riesgos y prevención de fraudes. Cualquier cambio al aviso de privacidad, consúltelo en [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa).

### **1.1 Cookies y ajustes del navegador.**

En [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa) por seguridad se utilizan solamente cookies para encriptar la sesión de navegación del visitante y para controlar la duración de la misma; estas no son utilizadas para almacenar o recabar datos de nuestros clientes. Las cookies utilizadas no tienen interacción funcional alguna con los usuarios/ visitantes.

Si algún usuario modifica la configuración de las cookies en su navegador y altera las medidas de seguridad, será responsable absoluto de cualquier mal uso de sus datos por parte de un tercero.

### **2. Comunicaciones electrónicas.**

Cada vez que utilice un Servicio de la página web o nos envíe un correo electrónico, un mensaje de texto (SMS), chat, o cualquier otra comunicación desde su ordenador o dispositivo móvil, estará comunicándose electrónicamente con nosotros. Para dar seguimiento, nos pondremos en contacto con usted electrónicamente por distintos medios; por ejemplo, mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS), o publicación de mensajes o comunicados vía correo electrónico. A efectos de los siguientes Términos y Condiciones, usted consiente recibir comunicaciones de nuestra parte mediante medios electrónicos, y acepta que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos, serán considerados documentos electrónicos, para todos los efectos legales, satisfaciéndose así cualquier requisito de forma escrita para su validez y exigibilidad, salvo que la legislación aplicable exigiera una formalidad distinta para la validez de dichos contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones.

### **3. Derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y derechos sobre bases de datos.**

Todo contenido alojado o puesto a disposición en cualquiera de los Servicios de Mercantil Seguros; por ejemplo, texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos, de carácter no personal, son propiedad exclusiva de la aseguradora o de sus proveedores de contenido y están protegidos por la Ley No. 35 de 10 de mayo de 1996 “Por la cual se dictan disposiciones sobre la Propiedad Industrial”. No está permitida la extracción sistemática ni la reutilización de parte alguna del contenido de ninguno de los Servicios de Mercantil Seguros sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. En particular, no se permite el uso de herramientas de búsqueda y extracción de datos (ya sea en una o varias ocasiones) de partes sustanciales de los Servicios de la página para su reutilización sin nuestro consentimiento expreso y por escrito. Tampoco le está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los servicios de Mercantil Seguros (por ejemplo, nuestras listas de proveedores y servicios) sin nuestro consentimiento expreso y por escrito.

### **4. Marcas registradas.**

La marca de Mercantil Seguros, los gráficos, logotipos, encabezados de página, iconos de botón, scripts y nombres de servicio que aparecen incluidos o están disponibles a través de los Servicios Electrónicos disponibles en la página son marcas registradas o representan la imagen comercial de la empresa aseguradora, por lo que queda prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio.

## **5. Licencia y acceso.**

Mercantil Seguros se reserva cualquier derecho que no esté expresamente comprendido en estas Condiciones de Uso o en las Condiciones de los Servicios.

No está permitida la reproducción, duplicación, copia, venta, reventa o explotación de ningún tipo de los Servicios o Productos de Mercantil Seguros, ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales o no comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento expreso y por escrito.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing (técnica engañosa en la que cuando un usuario da clic en una página, se abre una nueva de un tercero dando la impresión de pertenecer a la misma página) para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de Mercantil Seguros, sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de metaetiquetas (Etiquetas que describen diversos aspectos de una página web) ni de ningún otro “texto oculto” que utilice los nombres o marcas registradas de Mercantil Seguros, sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Le rogamos que haga un uso correcto de los Servicios y Productos de Mercantil Seguros. Sólo le está permitido utilizar los Servicios y Productos de la página en forma lícita. Cualquier incumplimiento por Ud. de estas Condiciones de Uso y de los Servicios supondrá la anulación del permiso o la licencia concedidos por Mercantil Seguros y la terminación automática, sin necesidad de requerimiento ni declaratoria judicial, de cualesquiera y todas las relaciones contractuales existentes entre Ud. y Mercantil Seguros.

## **6. Información en MercantilSeguros.com.pa**

El Portal de Mercantil Seguros cuenta con una página de inicio y tentativamente podrá contar con varias sub-páginas, cotizadores de Seguros para todos los ramos comercializado, un chat y un glosario de términos.

### **Información de productos/seguros.**

Nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea correcta y se encuentre actualizada, no obstante, en ocasiones los productos pueden contener información adicional o distinta de la que aparece en nuestro sitio web. Esto puede ocurrir debido a que ocasionalmente nuestras Condiciones Generales se actualizan antes que la página, por lo que le recomendamos que antes de cotizar y pagar, lea las Condiciones Generales del producto/seguro que se encuentra en la sección de seguros en Línea home de [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa); y/o consulte con su corredor, productor o asesor correspondiente. Mercantil Seguros no otorga garantía ni declaración alguna respecto a la información que un corredor, productor o asesor externo pueda dar respecto a los productos y servicios ofrecidos por Mercantil Seguros.

## **7. Cotización de Seguros.**

Cuando estén disponibles los Servicios de “Cotizar Seguros” los clientes y productores serán responsables de mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta, así como de restringir el acceso a sus ordenadores y a sus dispositivos. Usted acepta, irrevocablemente, asumir la responsabilidad que proceda por todas las actividades realizadas desde su cuenta. Usted deberá tomar todas las medidas necesarias a efectos de asegurar y salvaguardar la confidencialidad de sus datos, y deberá informarnos inmediatamente en caso de que tenga motivos para creer que su número de cuenta o datos han sido puestos en conocimiento de un tercero, o si éstas han sido utilizadas de manera no autorizada o es susceptible de serlo. Es su responsabilidad comprobar que los datos que proporciona en nuestro sitio web son correctos y completos, asimismo está obligado a

informarnos inmediatamente cuando tenga lugar cualquier variación en la información que nos ha proporcionado. Las declaraciones inexactas o falsas darán lugar a la terminación automática, sin necesidad de requerimiento ni declaratoria judicial, de cualesquiera y todas las relaciones contractuales existentes entre Ud. y Mercantil Seguros.

No podrá utilizar ningún Servicio la página: (I) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de Mercantil Seguros o la interrupción del acceso a los mismos; o (II) para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (III) para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso al servicio de cotización sin previo aviso, a cancelar, eliminar o modificar cualquier contenido en caso de que el usuario incumpliera la legislación aplicable, las presentes Condiciones de Uso o cualesquiera otros términos y condiciones o políticas aplicables.

Cuando usted realice el pago por un producto o servicio, le enviaremos un mensaje confirmando la recepción de su solicitud.

Usted acepta recibir facturas de sus compras electrónicamente en la sección seguros en línea. Las facturas electrónicas serán enviadas en formato encriptado de PDF. Asimismo, usted puede solicitar la factura a través nuestras oficinas o productores de seguros.

### **Primas.**

La prima es la contraprestación pecuniaria que asume el cliente en función del riesgo que asume la empresa aseguradora, la cual incluye el costo del seguro y en algunos casos algunos recargos administrativos. La prestación de servicios o validez de cualquier póliza contratada con Mercantil Seguros está sujeta a la cancelación de la prima pactada. En nuestro sitio web y oficinas administrativas podrá consultarlos.

### **Emisión de póliza**

Para emitir una póliza nueva, los intermediarios autorizados podrán hacerlo a través de la página [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa), en la sección portal del asesor, o en las sucursales a nivel nacional que disponga Mercantil Seguros.

### **El Intermediario**

El Intermediario queda informado y acepta irrevocablemente que, de ocurrir un siniestro cubierto por Mercantil Seguros, sin que dentro del plazo de ley se hubiere recibido el pago de la prima, el Intermediario acepta que indemnizará los daños y perjuicios causados, estimando en la cantidad equivalente al monto del siniestro cubierto por Mercantil Seguros y Reaseguros, S.A.

### **Modificación al sitio WEB.**

Al realizar cambios a nuestro sitio web, a nuestras políticas y a las presentes Condiciones, le informaremos a través del sitio web con un mensaje en [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa) y por medio del Centro de Atención a Clientes. Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas en vigor en el momento en que realice su contratación, a menos que, por ley o por requerimiento de las autoridades públicas, se deba efectuar un cambio a dichos términos, condiciones y políticas. Si alguna de las presentes condiciones fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que tal declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

## **8. El papel de Mercantil Seguros.**

Mercantil Seguros ofrece diferentes productos/seguros, por lo cual cotiza y vende seguros de todos los ramos que la ley le faculta a través, pero no exclusivamente, de su página web [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa). La página de detalles de estos productos contendrá la información correspondiente (Condiciones Generales, etc.). Al momento de pagar la prima por los seguros adquiridos es importante que se lea el Aviso de Privacidad, revise a detalle su póliza, verifique que está de acuerdo con la compra y que lea detalladamente las Condiciones Generales del producto para que conocer perfectamente las coberturas y exclusiones del producto.

## **9. Nuestra responsabilidad.**

Mercantil Seguros en su sitio [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa) le brinda la información correspondiente a todos sus productos y servicios durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Realizaremos nuestro mejor esfuerzo para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los Servicios de [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa), así como la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, Mercantil Seguros no se hace responsable de fallas o interrupciones derivadas de la naturaleza propia de Internet. Asimismo, su acceso a los Servicios de [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa) pudiera ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

Mercantil Seguros no será responsable de ninguna demora o falta de cumplimiento de nuestras obligaciones derivadas de las presentes condiciones si dicha demora o falta de cumplimiento fuera atribuible a circunstancias ajenas a nuestro control razonable o imputables a su persona.

Nada de lo dispuesto en las presentes condiciones limita o excluye nuestra responsabilidad en caso de falsedad, ni en supuestos de fallecimiento o daños personales derivados de negligencia o dolo por parte nuestra.

## **10. Ley aplicable.**

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación vigente de la República de Panamá.

## **11. Modificación del Servicio o Variación de las Condiciones de uso de nuestros servicios web.**

Al realizar cambios en los Servicios o modificación a las presentes Condiciones, lo informaremos a través del sitio web con un mensaje en [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa) y/o por medio del Centro de Atención a clientes. Usted quedará sujeto a los términos, condiciones y políticas, Condiciones de Uso y Condiciones de los Servicios vigentes a la fecha en que utilice los Servicios de [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa), si alguna de las presentes fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

## **12. Renuncia.**

En caso de incumplimiento por su parte de las presentes Condiciones de Uso, Mercantil Seguros se reserva el derecho de ejercitar las acciones que correspondan.

### **13. Menores de edad.**

No vendemos productos/servicios ni damos servicios a menores de edad. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar los Servicios de [www.mercantilseguros.com.pa](http://www.mercantilseguros.com.pa) bajo la supervisión de sus padres o representantes.

### **14. Nuestros datos.**

El presente sitio web es propiedad de Mercantil Seguros y Reaseguros, S.A., quien es responsable del mantenimiento del mismo. Nuestra Sede Principal se encuentra en calle Punta Darién, Torres de las Américas, Torre A, piso 14, local 1403, Urbanización Punta Pacífica, Ciudad de Panamá.

### **15. Procedimiento para aviso de reclamos ante presuntas vulneraciones de derechos.**

Si un asegurado o cliente no está de acuerdo con la atención o servicio recibido, puede solicitar una aclaratoria o queja llamando, según su ubicación geográfica a (i) en Panamá a +507 3041150, entre 8:00 a.m. y 4:00 p.m., de lunes a viernes (ii) en Venezuela u otro país, a la Unidad Especializada de Atención al Asegurado de Mercantil Seguros al 0212-219-39-11 y 0212-219-39-38, sin costo alguno en un horario de Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.; o (iii) vía correo electrónico a [atencion\\_al\\_cliente@mercantilseguros.com](mailto:atencion_al_cliente@mercantilseguros.com), sin que esto le implique o represente de alguna manera la renuncia tácita o expresa a las acciones que le garantiza la ley en el ejercicio de su derecho de defensa frente a entes administrativos o judiciales.

### **Medios electrónicos**

En forma previa a la contratación y prestación de servicios que pueden ser susceptibles de ser proporcionados por medios electrónicos, Mercantil Seguros, hace de su conocimiento los servicios que podrán ser prestados por medios electrónicos:

- Contratación de pólizas de seguros.
- Consultas de información relacionadas a su seguro.
- Solicitar copias de los cuadros recibos pólizas que hayan sido contratados con la aseguradora.
- Solicitar actualizaciones y modificaciones de información (la cual estará sujeta a aprobación de la Mercantil Seguros).
- Hacer requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo con los servicios que Mercantil Seguros llegue a poner a su disposición
- La notificación de la terminación anticipada o cancelación del contrato de Seguros siempre que la ley lo autorice.
- La no renovación del mismo Seguros siempre que la ley lo autorice.

Le pedimos tener en cuenta que mediante la firma del instrumento o la autorización por medios electrónicos el cliente ratifica que Mercantil Seguros le ha hecho de su conocimiento dicha información.

Previo a que se contrate con Mercantil Seguros algún producto, o se le proporcione el servicio solicitado, dependiendo el medio electrónico utilizado, se procederá a realizar la autenticación que corresponda, con base en las siguientes categorías:

- Como medio electrónico podrá ser el teléfono, las terminales de cómputo, y la Internet, en el entendido que el acceso a estos equipos y sistemas atenderá a la naturaleza de la operación a realizar y al alcance de los distintos equipos y sistemas.

- El cliente sabe y acepta que la utilización de medios electrónicos constituye la aceptación expresa y plena de los términos y condiciones vigentes en cada momento que utilice los mismos y que su voz, los Nip (número de identificación personal) o contraseñas dinámicas, así como el uso de los dispositivos de seguridad en sustitución de la firma autógrafa, produce los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tienen la misma validez y el mismo valor probatorio.

Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del cliente, llegaran a ser rebasadas las medidas de seguridad para el acceso a medios electrónicos e incluso induzcan al error, causándose con ello un daño o perjuicio al cliente, Mercantil Seguros quedará liberada de cualquier responsabilidad al ejecutar las instrucciones recibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales que pudieran proceder en contra del responsable. Mercantil Seguros quedará liberado de cualquier responsabilidad al ejecutar instrucciones recibidas a través de los medios electrónicos que ha puesto a disposición del cliente, aun cuando las Claves de Acceso, hubieren sido extraviadas por el cliente o robadas, si éste no lo notificó por escrito y con la debida anticipación a Mercantil Seguros a fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a evitar el acceso a terceros no autorizados.

El cliente autoriza expresa e irrevocablemente a Mercantil Seguros a grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con el cliente. El cliente acepta que Mercantil Seguros tendrá obligación de informarle que se están grabando dichas conversaciones, así como que tales grabaciones serán propiedad exclusiva de Mercantil Seguros y que, sujeto a las disposiciones legales aplicables, su contenido producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos autógrafos suscritos por las partes, teniendo en consecuencia, el mismo valor probatorio.

Las partes reconocen que los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados son de naturaleza mercantil tanto para el cliente como para Mercantil Seguros. De acuerdo con lo anterior, el cliente y Mercantil Seguros convienen que:

Se entenderá como “mensaje de datos” a toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos.

Se entenderá que un “mensaje de datos” ha sido enviado por el propio Cliente, cuando éste realice operaciones a través del equipo o sistema de que se trate, utilizando las Claves de Acceso a las que se refiere este clausulado.

Al realizar la Compra de seguros o solicitar prestación de algún servicio por medios electrónicos el cliente se obliga a hacer uso de dichos servicios en forma intransferible, conforme a los términos y condiciones convenidos cubriendo los requisitos que para tal efecto establezca Mercantil Seguros, dentro de los horarios que Mercantil Seguros tenga establecidos. El cliente acepta y reconoce expresamente que Mercantil Seguros es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del servicios antes identificados, por lo que sin el consentimiento de éste, el cliente no podrá transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcial a dichos medios de acceso y programas, en caso contrario, será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a Mercantil Seguros o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Mercantil Seguros. El cliente acepta que es su responsabilidad la administración de la información que genere mediante el uso de estos servicios y se encuentre residente en su computadora o en algún otro medio, en los elementos de guarda de información integrados a la misma o respaldada en disco flexible y cualquier otro medio que exista o llegare a existir, y pueda ser modificada por personas que tengan acceso a los medios mencionados.

Cuando Mercantil Seguros se encuentre en posibilidad de incorporar nuevos medios electrónicos para la prestación de servicios relacionados a seguros, así lo comunicará al cliente junto con las bases para determinar las operaciones y servicios que podrán contratarse a través del equipo o sistema de que se trate, los medios de identificación del usuario y las responsabilidades correspondientes a su uso, conviniendo expresamente las partes desde ahora que su utilización por parte del cliente implica la aceptación del equipo o sistema y de todos los efectos jurídicos de éste derivados.

Mercantil Seguros hace y continuará haciendo de su conocimiento los riesgos inherentes a la utilización de medios electrónicos, en la realización de operaciones irregulares o ilegales que pudiesen ir en detrimento de su patrimonio, en la página de internet y/o mediante campañas periódicas de difusión de recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones por medios electrónicos, por lo que le solicitamos revisarlas frecuentemente.

### **Condiciones de uso de Medios Electrónicos.**

- I. Se le notificará al cliente la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
- II. Por cada operación de modificación a su póliza o cancelación de la misma se enviará al cliente un mensaje de datos ya sea al número celular o correo electrónico proporcionado el cual quedará registrado en los sistemas de Mercantil Seguros como constancia de la misma. Para todos los efectos legales, estos comprobantes tienen el valor probatorio que otorga la ley a este tipo de operaciones;
- III. Mercantil Seguros no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del cliente, cuando se deba a casos fortuito o de fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o Medios Electrónicos,
- IV. Para la contratación de servicios adicionales, así como para la modificación de las condiciones pactadas, Mercantil Seguros requerirá al cliente un segundo factor de Autenticación.

Mercantil Seguros podrá suspender temporal o permanentemente los derechos del cliente para utilizar los medios electrónicos cuando cuente con elementos que le hagan presumir que las Claves de Acceso no están siendo utilizadas por el propio cliente, o bien, por considerar que su uso viola los términos de este documento o que su uso puede dañar los intereses de otros clientes o proveedores.

### **Las operaciones y servicios solicitados a través de medios electrónicos se sujetarán a lo siguiente:**

- a. Mercantil Seguros fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de seguros.
- b. Las operaciones ejecutadas a través de medios electrónicos mediante la utilización de las Claves de Acceso y los actos y transacciones que, en cumplimiento de tales operaciones, servicios y/o instrucciones Mercantil Seguros llegue a ejecutar, serán consideradas para todos los efectos legales a que haya lugar como realizadas por el cliente, quien las acepta y reconoce desde ahora como suyas.
- c. Expresamente reconoce el cliente que los registros de las operaciones a que se refiere el presente contrato que aparezcan en los sistemas de Mercantil Seguros y en los comprobantes que de las mismas expidan, tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal como constancia de que operó a través del equipo o sistema electrónico que hubiere emitido el comprobante de que se trate.

El cliente y Mercantil Seguros convienen que éste último no estará obligado a prestar servicios a través de medios electrónicos en los siguientes casos:

1. Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta.
2. Cuando algún seguro no se encuentre dado de alta (inexistente) para efectos de la prestación de servicios a través de medios electrónicos.
3. Cuando los equipos de cómputo o el acceso a Internet del CLIENTE no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza que imposibiliten acceder a los equipos y sistemas automatizados que Mercantil Seguros ponga a su disposición.
4. En razón de la necesidad de realizar tareas de reparación y/o mantenimiento de todo o parte de los elementos que integran los sistemas de Mercantil Seguros.
5. Para lograr la conexión a la herramienta de Mercantil Seguros, El CLIENTE deberá contar con equipo de cómputo y con servicio de Internet, mismos que deberá mantener actualizados de modo que conserven compatibilidad con los equipos y sistemas de Mercantil Seguros. El CLIENTE, en este acto, acepta irrevocablemente que él es el único responsable del uso que le da al equipo y/o sistemas electrónicos que usa para celebrar operaciones, ejercer derechos y/o cumplir obligaciones con Mercantil Seguros o cualquier otro acto a los que se refiere el presente instrumento, razón por la cual, El CLIENTE, en este acto, libera a Mercantil Seguros de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, de manera enunciativa más no limitativa, por el mal uso que le da o llegue a dar a dicho equipo y /o sistema, así como por usar páginas de internet no seguras, por permitir que terceras personas, voluntaria o involuntariamente, accedan a su computadora u otro dispositivo donde almacena o llegue a almacenar sus Claves de Acceso.

Asimismo, el cliente, se obliga a evitar abrir y/o contestar correos electrónicos de terceros que desconozca, así como utilizar programas o sistemas de cómputo legales y a estar enterado de las actualizaciones o parches que dichos programas requieren para su uso seguro y acepta que la navegación o vista de sitios electrónicos, es bajo su más exclusiva responsabilidad.

Será bajo la más exclusiva responsabilidad del cliente, visitar sitios no seguros que pudieran insertar software o algún otro sistema para extraer información confidencial del cliente, así como bajar cualquier contenido de tales sitios y/o descargar sistemas o programas de cómputo que permitan compartir archivos (peer to peer) que pudieran vulnerar la privacidad de su información y que el equipo y/o sistemas electrónicos que utiliza cuenten con la seguridad para evitar este tipo de intrusiones.

El uso de servicios relacionados a Seguros a través de medios electrónicos representa grandes beneficios para El CLIENTE, no obstante, su uso inadecuado representa también algunos riesgos de seguridad que pueden derivar en diversas modalidades de fraude en perjuicio del propio cliente o de Mercantil Seguros, riesgos que pueden ser mitigados por El CLIENTE siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal y Claves de Acceso:

- Instale en su computadora personal, software antispyware (protege a los usuarios contra los programas cuya intención es rastrear la información sobre hábitos de consumo, navegación, contraseñas y datos sensibles) y antivirus y manténgalo actualizado.
- Reduzca la cantidad de correo que recibe en la que se contengan sus datos personales.
- Verifique la legitimidad de toda solicitud de información personal, financiera o de sus cuentas y tarjetas, que reciba por cualquier medio, especialmente por correo electrónico. Mercantil Seguros nunca le solicitará que proporcione sus Claves de Acceso a través de un correo electrónico.

- No comparta sus Claves de Acceso con persona alguna, utilice claves diferentes para cada uno de los medios electrónicos que utilice y escoja claves que resulten difíciles de adivinar para un tercero y que incluyan letras y números.
- Verifique constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revise siempre sus estados de cuenta.
- Nunca lleve consigo sus Claves de Acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.

Las recomendaciones y pautas para mitigar riesgos inherentes al uso de servicios relacionados a Seguros a través de medios electrónicos aquí señaladas no deben entenderse como condición impuesta por Mercantil Seguros y, por consiguiente, Mercantil Seguros no otorga ninguna garantía o declaración respecto a las recomendaciones aquí señaladas y las consecuencias que deriven de las mismas.

### **Límites de Responsabilidad en Medios Electrónicos**

Mercantil Seguros no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con las operaciones electrónicas debido, o en caso fortuito y/o fuerza mayor, por desperfectos, caída de sistemas o de cómputo, mal funcionamiento o suspensión de los medios de comunicación (incluyendo los Medios Electrónicos) o de cualquier otro servicio necesario para la prestación del servicio respectivo.

En caso de que el Contratante y/o Asegurado no pueda efectuar sus operaciones por los motivos aquí señalados, Mercantil Seguros hará su mejor esfuerzo para mantener la continuidad en el servicio en el entendido de que no garantizará dicha continuidad. Es responsabilidad del Contratante y/o Asegurado comunicar oportunamente a Mercantil Seguros sobre cualquier inconveniente respecto a los servicios.

Mercantil Seguros no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrido por el solicitante, contratante y/o Asegurado debido por cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por Mercantil Seguros en relación con el uso de los servicios en Medios Electrónicos.