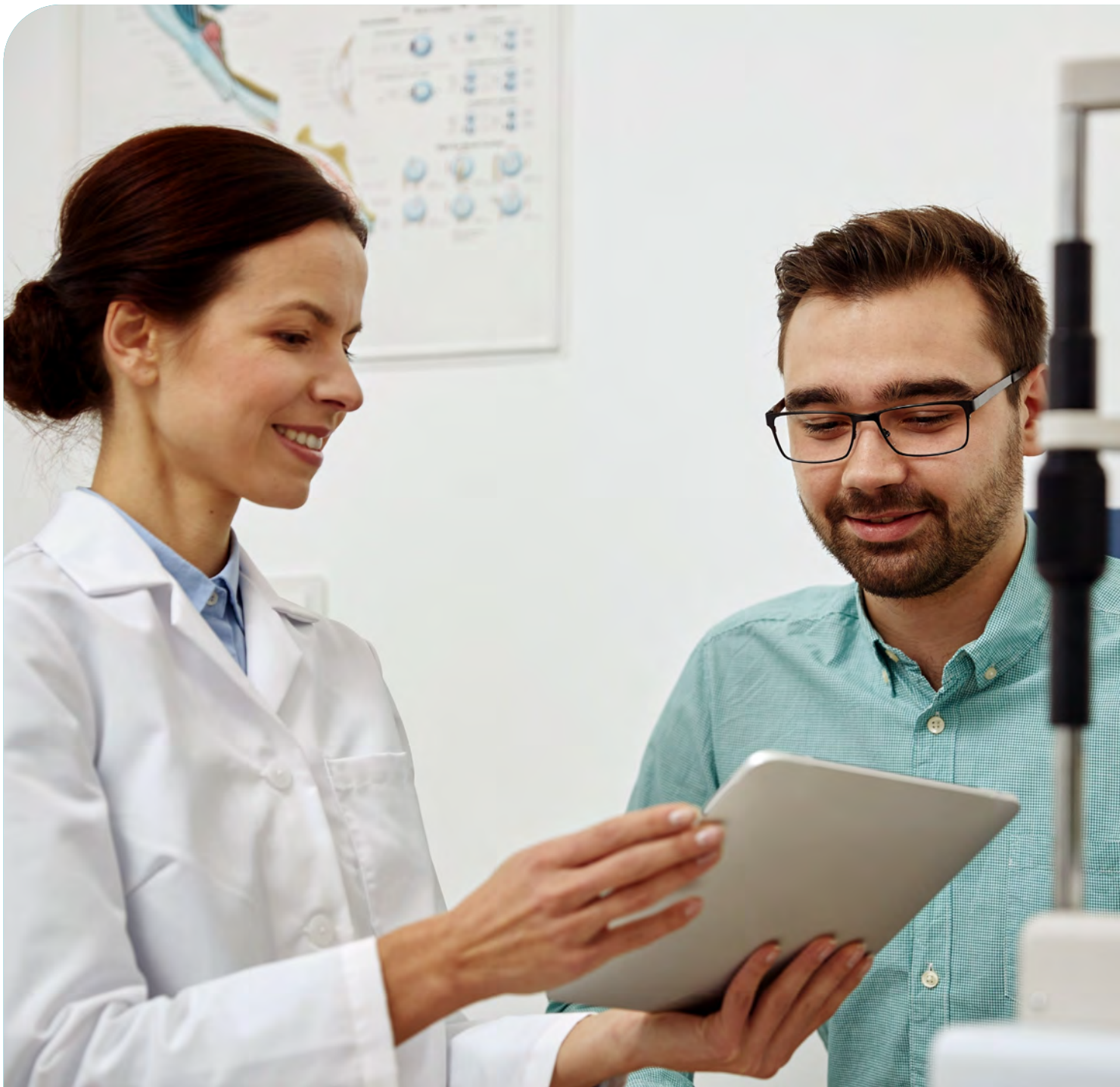


Condiciones Generales Seguro de Visión Colectivo



Índice

I. Objeto	4
II. Definiciones	4
III. Beneficios cubiertos, exclusiones y limitaciones por servicios ópticos cubiertos	8
III.1. Cobertura básica	8
III.2 Cobertura adicional de cirugía refractiva	9
III.3. Exclusiones generales	12
IV. Cláusulas generales	12
IV.1. Contrato	12
IV.2. Vigencia	12
IV.3. Edad Mínima y Máxima	12
IV.4. Padecimientos Preexistentes	13
IV.5. Período de Beneficio	13
IV.6. Rectificación de la Póliza de Seguro	13
IV.7. Derecho de los Contratantes de conocer la comisión o compensación directa que le corresponda al intermediario de seguros	13
IV.8. Renovación de la Póliza de Seguro	14
IV.9. Modificaciones a la Documentación Contractual	14
IV.10. Notificaciones	14
IV.11. Omisiones o Inexactas Declaraciones	15
IV.12. Moneda	15
IV.13. Competencia	16
IV.14. Terminación del Contrato	16
IV.15. Prescripción	16
IV.16. Otros seguros	17
IV.17. Residencia de los asegurados	17
IV.18. Responsabilidad de Auna Seguros	18
IV.19. Interés Moratorio	18
IV.20. Derechos de los Asegurados	18
IV.21. Registro de Asegurados	19
IV.22. Agravación del Riesgo	19

V. Prima	21
V.1. Primas	21
V.2. Forma de Pago	21
V.3. Contribución económica del contratante en la prima del asegurado	22
V.4. Contribución económica del asegurado en la prima de sus dependientes económicos	22
V.5. Rehabilitación	22
V.6. Período de gracia	22
VI. Pago de reclamaciones	23
VI.1. Sistemas de pago de reclamaciones	23
VI.2. Participación del asegurado en una reclamación	26
VII. Movimientos de asegurados	27
VII.1. Altas de asegurados	27
VII.2. Bajas de asegurados	28
VII.3. Ajuste de prima	28
VIII. Entrega de condiciones generales	28
IX. Protección de datos personales en posesión de particulares	29
X. Transcripción de artículos referidos en las condiciones generales	29



I. Objeto

Auna Seguros se obliga, mediante el pago de la Prima, a cubrir de manera directa o a reembolsar al Asegurado los gastos por Servicios Ópticos cubiertos, de acuerdo con los términos, condiciones y límites estipulados en esta Póliza de Seguro Colectivo en relación con el Plan y Servicios Ópticos contratados.

En caso de que los Servicios Ópticos se presten fuera de la República Mexicana, **Auna Seguros** no estará obligada a cubrir los gastos generados por dichos Servicios Ópticos.

II. Definiciones

Son aplicables a la Póliza de Seguro Colectivo y a los demás documentos contractuales a que se refiere las presentes Condiciones Generales, los términos que a continuación se describen, mismos que tendrán el significado que se establece, ya sea en singular o plural, de conformidad con lo siguiente:

1. **Auna Seguros:** Auna Seguros, S.A. (antes Dentegra Seguros Dentales, S.A.)
2. **Anteojos Completos:** Incluyen armazón y lentes graduados, atendiendo a los límites establecidos en el plan contratado con **Auna Seguros**.
3. **Asegurado:** Persona física que reúne los requisitos previstos en la Póliza de Seguro para recibir los Servicios Ópticos contratados considerada, indistintamente, como Asegurado Titular o Dependiente económico para los efectos de la Póliza de Seguro.
4. **Asegurado Titular:** Persona física residente en territorio de la República Mexicana, que ha sido designado como tal en el Certificado Individual y/o Credencial del Asegurado y que, cuando así se establezca en el Certificado Individual y/o Credencial del Asegurado.
5. **Beneficios Cubiertos:** Los Servicios Ópticos cubiertos por el plan contratado y especificado en la Carátula de la Póliza y/o Certificado Individual.

6. **Carátula de la Póliza:** Documento que contiene la información y datos correspondientes a:
 - (i) El Contratante
 - (ii) La Prima
 - (iii) El Copago y/o Deducible
 - (iv) La vigencia de la Cobertura
 - (v) Alcances de la Cobertura, y
 - (vi) Cualquier otra información referente a los términos bajo los cuales debe operar la Póliza de Seguro.
7. **Certificado Individual:** Documento que forma parte del Contrato de Seguro en el cual se establecen los derechos y obligaciones del Asegurado y en el que se señala: nombre, teléfono y domicilio de **Auna Seguros**; firma del funcionario autorizado de **Auna Seguros**; operación del seguro, número de la Póliza y del Certificado; el nombre del Contratante y del(os) Asegurado(s); nombre y fecha de nacimiento o edad alcanzada del(os) Asegurado(s); fecha de vigencia de la Póliza y del Certificado Individual; Límite Anual o Límite de por vida; Copagos o Coaseguro; Deducibles y los riesgos amparados por la Póliza.
8. **Colectividad Asegurada:** Cualquier conjunto de personas que pertenezcan a una misma empresa o que mantengan un vínculo o interés común que sea lícito, previo e independiente a la celebración del Contrato de Seguro.
9. **Contratante:** Es la persona física o moral representante de los Asegurados para efectos de la Póliza de Seguro y los Endosos, que celebra con **Auna Seguros** el Contrato de Seguro por cuenta propia o por cuenta de los Asegurados, y que es directamente responsable ante **Auna Seguros** por el pago de la Prima.
10. **Copago o Coaseguro:** Cantidad fija que el Asegurado debe pagar por Servicio óptico cubierto. Dicho porcentaje se indica en la Carátula de la Póliza.
11. **Deducible:** Es la cantidad que el Asegurado deberá pagar por concepto de gastos, siempre que reciba alguno de los Servicios considerados como Beneficios Cubiertos bajo Contrato de Seguro, misma que se limita al monto previsto en la Carátula de la Póliza y/o en el Certificado Individual.
12. **Dependientes Económicos:** Persona física residente en la República Mexicana, distinta al Asegurado Titular, que depende económicamente de éste, aceptado por **Auna Seguros** y designado como tal en el Certificado Individual y/o Credencial del Asegurado respectiva. Para los efectos de esta definición, únicamente podrán ser considerados como Dependientes económicos del Asegurado Titular, los siguientes sujetos:
 - (i) El Cónyuge, que para efectos de la Póliza de Seguro significa la persona con quien el Asegurado Titular hubiere contraído matrimonio civil o viva en concubinato de conformidad con los requisitos y/o periodo que prevea la Legislación Civil que resulte aplicable a la fecha que se pretenda ingresar a la Colectividad Asegurada.
 - (ii) Los descendientes del Asegurado Titular, solteros, que dependan económicamente de él y menores de 25 (veinticinco) años, salvo que se pacte una edad mayor y quede especificada mediante el Endoso correspondiente.

- (iii) Los ascendientes en primer grado del Asegurado Titular, siempre y cuando éstos dependan económicamente de éste.
13. **Endoso:** Documento que modifica la Póliza de Seguro, previo acuerdo entre las partes, registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
 14. **Enfermedad:** Toda alteración o padecimiento físico en la salud del Asegurado debida a causas anormales internas o externas, por las cuales sea necesario utilizar Anteojos.
 15. **Examen Completo de la Vista:** Análisis referente a las funciones de visión, incluyendo la prescripción de Anteojos en caso de que sea necesario
 16. **Gastos Cubiertos:** Gastos y costos que de manera directa o mediante Reembolso **Auna Seguros** cubrirá en favor del Asegurado por los Tratamientos Procedimientos o Servicios que se describen expresamente en el **Capítulo III. Beneficios cubiertos, exclusiones y limitaciones por servicios ópticos cubiertos** y numeral **III.1. Cobertura Básica** de estas Condiciones Generales conforme a los beneficios y coberturas contratadas
 17. **Límite Anual:** Es la cantidad máxima que **Auna Seguros** pagará a la Óptica de la Red **Auna Seguros** por concepto de Gastos Cubiertos por el Servicio Óptico para el Asegurado de conformidad con el plan contratado bajo la Póliza de Seguro, pudiendo ser distinto el Límite Anual para anteojos completos y lentes graduados al Límite Anual para lentes de contacto graduados.
 18. **Óptica de la Red Auna Seguros:** La óptica que ha celebrado un contrato de prestación de Servicios profesionales con **Auna Seguros**, y que se encuentra autorizado para realizar el Examen Completo de la Vista y proporcionar al Asegurado los Anteojos completos o Lentes graduados o Lentes de contacto, en caso de que Asegurado así lo requiera.



19. **Padecimientos Preexistentes:** Enfermedad cuyo origen tuvo lugar con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia o vigencias sucesivamente ininterrumpidas de la Póliza de Seguro, que:
 - (i) Haya sido diagnosticada por un optometrista.
 - (ii) Provoque un gasto.
 - (iii) Sean conocidos y no declarados por el Asegurado, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 8° de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.Para efectos de considerar una lesión o enfermedad como Padecimiento Preexistente, no se tomará en cuenta la interrupción de la vigencia del Contrato de Seguro cuando opere la rehabilitación de la Póliza de Seguro.
20. **Pago Directo:** Sistema de pago mediante el cual **Auna Seguros** liquida directamente a la Óptica los gastos generados por el Asegurado, como consecuencia de Servicios Ópticos cubiertos por la Póliza de Seguro.
21. **Póliza de Seguro:** Documento que contiene los términos y condiciones del Contrato de Seguro celebrado entre el Contratante y **Auna Seguros**.
22. **Prima neta no devengada:** Es el monto de Prima que corresponde proporcionalmente al periodo de riesgo no transcurrido.
23. **Red cerrada:** Modalidad del Contrato de Seguro en el que el Asegurado únicamente deberá acudir con las Ópticas de la Red **Auna Seguros**, lo cual se establecerá claramente en la Carátula de la Póliza y/o en el Certificado Individual respectivos.
24. **Reembolso:** Sistema de pago conforme al cual, **Auna Seguros** reembolsa al Asegurado Titular, los Gastos Cubiertos pagados para cubrir un Servicio Óptico previsto por la Póliza de Seguro, en caso de que el Asegurado acuda con una óptica fuera de la Red **Auna Seguros**, siempre que **Auna Seguros** no cuente con una Óptica de la Red **Auna Seguros** dentro de la zona geográfica donde se encuentre el Asegurado.
25. **Servicios Ópticos:** Son cualquiera de los servicios referidos en el **Capítulo III. Beneficios cubiertos, exclusiones y limitaciones por servicios ópticos cubiertos**.
26. **Siniestro:** Es la ocurrencia de una eventualidad amparada en los términos, condiciones y cláusulas pactadas en el presente Contrato de Seguro.
27. **Solicitud de Seguro:** Documento que contiene la oferta elaborada por el Contratante para celebrar un Contrato de Seguro con **Auna Seguros**, indispensable para la emisión de la Póliza de Seguro.
28. **Transferencia Electrónica de Fondos:** Pago hecho a través del envío electrónico de dinero de una cuenta de cheques o de tarjeta de débito a otra cuenta de cheques o de tarjeta de débito a través de cualquiera de las instituciones bancarias ubicadas dentro de territorio nacional.



III. Beneficios cubiertos, exclusiones y limitaciones por servicios ópticos cubiertos

III.1. Cobertura Básica

Auna Seguros cubrirá los Servicios Ópticos hasta el Límite Anual establecido en la carátula de la póliza, en caso de que el costo de los Anteojos Completos, Lentes graduados o Lentes de contacto graduados supere el Límite Anual el Asegurado deberá pagar la diferencia.

El Asegurado únicamente podrá elegir, a partir de la fecha de inicio de la cobertura una de las siguientes opciones, una vez adquirida cualquiera de las opciones, no tendrá derecho a cambiar la opción elegida:

- i. **Anteojos completos o Lentes graduados, o,**
- ii. **Lentes de Contacto graduados.**

Anteojos Completos o Lentes Graduados. En caso de que el Asegurado elija la opción de Anteojos completos o Lentes graduados, éste tendrá derecho a escoger a partir de la fecha de inicio de la cobertura del Asegurado, lo siguiente:

- a) Un armazón dentro de los modelos que cada Óptica de la Red **Auna Seguros** tenga autorizado para el plan contratado y que podrán variar según la Óptica de la Red **Auna Seguros** de que se trate conforme el Límite Anual establecido y un par de Lentes graduados, conforme a la cobertura de visión contratada. **Por lo tanto, no se cubre el armazón sin los lentes graduados.** o
- b) Un par de Lentes graduados, según sea necesario y conforme a la cobertura de visión contratada. **Por lo tanto, no se cubren el armazón sin los lentes graduados.**

Lentes de Contacto Graduados. En caso de que el Asegurado elija la opción de los Lentes de contacto graduados, éste tendrá derecho a escoger a partir de la fecha de inicio de la cobertura, los Lentes de contacto graduados dentro de las opciones con las que cuente cada Óptica de la Red **Auna Seguros**.

Auna Seguros únicamente pagará una dotación de Anteojos completos o Lentes graduados o Lentes de contacto graduados por Asegurado a partir de la fecha de inicio de la cobertura del Asegurado. La presente cobertura no es transferible ni acumulable entre los asegurados y/o dependientes.

El asegurado tendrá derecho a que se le cubra el examen optométrico (general de visión), un armazón (marcas y modelos seleccionados de acuerdo con el plan), lentes graduados (plásticos en CR39, L-28, L-45, Progresivo, Policarbonato) para visión sencilla o bifocal, y un estuche para los Anteojos completos hasta agotar el Límite Anual establecido.

III.2 Cobertura Adicional de Cirugía Refractiva

En caso de ser descrita como contratada en la Carátula de la Póliza y/o en el Certificado individual, quedan amparados los Servicios ópticos que a continuación se mencionan. **Auna Seguros** se obliga, mediante el pago de la prima, a cubrir de manera directa los gastos médicos por Servicios ópticos cubiertos, de acuerdo con los términos, definiciones, condiciones, Copagos o Coaseguros, deducibles y límites anuales estipulados en esta cobertura.

III.2.1 Definiciones de la cobertura

Aniseiconia: Condición en la visión binocular donde cada ojo percibe la imagen de un objeto con diferente tamaño y/o forma. Esto significa que las imágenes que se proyectan en la retina de cada ojo no son idénticas en tamaño y pueden ser perceptibles como diferentes por el cerebro.

Anisometropía: Condición ocular en la que los dos ojos tienen diferentes capacidades de refracción, lo que significa que uno de los ojos puede ser miope, hipermetrope o tener astigmatismo, mientras que el otro ojo no, o que ambos ojos tengan el mismo defecto refractivo, pero con diferentes dioptrías.

Astigmatismo: Esto ocurre cuando la córnea o el cristalino se curvan más pronunciadamente en una dirección que en otra. El astigmatismo no corregido provoca una visión borrosa.

Cirugía ambulatoria: Se considerarán como tales las intervenciones quirúrgicas realizadas bajo anestesia general, local, regional o sedación, que requieren cuidados postoperatorios poco intensivos y de corta duración y en las que está previsto el alta de forma inmediata o a las pocas horas de la intervención.

Córnea: Parte transparente del ojo que recubre el iris y la pupila, y permite que la luz entre en su interior.

Corrección refractiva: Es la corrección quirúrgica de la calidad refractiva de la córnea utilizando tecnología láser o implantando una lente en el ojo, esto con el objetivo de mejorar la calidad de la visión de forma permanente.

Dioptría: La dioptría es la unidad de medida de graduación de los ojos. Su valor, que puede ser negativo o positivo, nos indica la potencia mayor o menor que debe tener una lente para el cristal de unas gafas o de una lentilla. Es decir, evalúa el poder de refracción de esta lente.

Error de refracción: Para una visión clara, la córnea y el cristalino del ojo deben inclinar (refractar) los rayos de luz adecuadamente. Esto permite que las imágenes se enfoquen en la retina. De lo contrario, las imágenes serán borrosas. A esta visión borrosa se denomina “error de refracción”. Es causado por una disparidad entre la forma de la córnea (curvatura) y la longitud del ojo.

Hipermetropía: trastorno común de la vista en la que puedes ver claramente objetos distantes, pero los objetos cercanos pueden resultar borrosos. Sucede cuando el globo ocular es más corto de lo normal o la córnea no está lo suficientemente curvada. El efecto es lo contrario a la miopía.

Límite de por vida: Es la cantidad máxima que **Auna Seguros** pagará por concepto de Gastos Cubiertos por el Servicio Óptico de Cirugía Refractiva para el Asegurado de conformidad con el plan contratado bajo la Póliza de Seguro, este Límite aplicará una vez en la vida de la póliza, es decir, no será renovable anualmente.

Miopía: es un defecto de la visión que provoca que los objetos lejanos se vean borrosos, mientras que los cercanos se ven nítidos. Es un problema refractivo muy frecuente que se produce cuando el ojo es más largo de lo normal.

Paquimetría: es una prueba oftalmológica que sirve para medir el espesor de la córnea, la membrana transparente situada en la parte delantera del ojo.

Periodo de espera: Lapso ininterrumpido que debe transcurrir desde la fecha de ingreso del Asegurado en esta Póliza, hasta la fecha de la realización del Siniestro, a fin de que determinados gastos puedan ser cubiertos por **Auna Seguros**.

Postoperatorio: Se llama posoperatorio al periodo que sigue a la intervención quirúrgica y que finaliza con la rehabilitación del paciente.

Presbicia o Presbiopía: La presbicia, o vista cansada, es la pérdida gradual de la capacidad de los ojos para enfocar objetos cercanos.

Topografía corneal: es una técnica ocular de diagnóstico que se realiza con el objetivo de analizar en su conjunto de la córnea. Gracias a ella, es posible detectar irregularidades y alteraciones en ella, tales como astigmatismo y otros indicadores relacionados con patologías corneales.

III.2.2 Descripción y alcance de la cobertura

Quedan cubiertos los gastos Médicos erogados por el Asegurado, por el procedimiento de cirugía refractiva con la finalidad de corregir trastornos de miopía, presbiopía, presbicia, hipermetropía, astigmatismo, anisometropía y aniseiconia, siempre y cuando cumpla con mínimo 4 dioptrías en al menos un ojo. El Asegurado deberá presentar estudios que acrediten un grosor corneal superior a 500 micras en cada ojo tratado y no presentar indicios de queratocono subclínico.

El límite de por vida para esta cobertura se indicará en la carátula y/o certificado individual por uno o ambos ojos, las Consultas postoperatorias están incluidas dentro del límite de por vida de esta cobertura. Este beneficio aplica únicamente por Programación de servicio.

Auna Seguros podrá solicitar una segunda valoración médica antes de autorizar la cirugía.

Los gastos médicos cubiertos por esta cobertura serán:

1. Honorarios médicos
2. Uso de equipo médico quirúrgico
3. Hospitalización
4. Costo de estudio

III.2.3 Ejemplos de Cirugías refractivas cubiertas:

- i. Cirugía LASIK (Queratomileusis con láser in situ): Se crea un colgajo en la córnea y luego se usa un láser para remodelar el tejido corneal subyacente.
- ii. Queratectomía fotorrefractiva (PRK): Se retira una capa delgada de tejido corneal y se usa un láser para remodelar la córnea.
- iii. Lentes intraoculares fáquicas (LIO): Se implanta una lente en el ojo, entre la córnea y el cristalino.
- iv. Otros procedimientos: Incluyen la extracción lenticular por incisión pequeña (SMILE), implantes de córnea, lensectomía refractiva, segmentos anulares intracorneanos (INTACS).

III.2.4 Limitaciones de la cobertura

- Tener un mínimo de cuatro dioptrías en al menos un ojo, esto será confirmado mediante un estudio de paquimetría o topografía corneal
- Tener de 0 a 70 años
- Este beneficio estará sujeto a 365 días de periodo de espera.
- Se reconocerá la antigüedad de los asegurados que haya estado amparados en planes con la cobertura de Cirugía Refractiva en una póliza Colectiva, siempre y cuando no se hayan quedado más de 30 días naturales sin cobertura y que la póliza anterior haya estado en vigor al menos 60 días.
- Esta cobertura contará con su propio deducible y copago, los cuales se especificarán en la carátula de la póliza o certificado individual.
- Esta cobertura tendrá un límite de por vida, es decir, no será renovable anualmente. Auna Seguros sólo pagará hasta el límite de por vida, en caso de que el costo de este beneficio o subsecuentes excedan dicho límite, la diferencia queda a cargo del Asegurado.
- Auna Seguros no garantiza resultados visuales específicos ni se responsabiliza por insatisfacción del asegurado respecto al grado de corrección visual obtenido.

III.2.5 Exclusiones de la cobertura

- No se cubrirán retoques o cirugías de revisión posteriores.
- No se cubrirán cirugías en caso de patologías preexistentes como queratocono, glaucoma o degeneración macular.
- No aplica para asegurados en embarazo o lactancia.
- No cubren los gastos por ningún otro motivo que no se haya especificado en esta cobertura.
- Aniseiconía (Trastorno ocular que genera imágenes de diferente tamaño entre las retinas).
- Medicamentos o tratamientos postoperatorios ni complicaciones.
- Cirugía realizada en presencia de enfermedades sistémicas no controladas (diabetes, lupus), cirugía en córneas delgadas o irregulares, complicaciones como ectasia corneal, pérdida de visión, infecciones postquirúrgicas, etc.
- Enfermedades oculares severas no diagnosticadas: como degeneraciones retinianas, alteraciones del nervio óptico, etc.

III.3. Exclusiones Generales

La Póliza de Seguro en ningún caso cubrirá los gastos originados por cualesquiera de los supuestos que a continuación se mencionan:

1. Cualquier tipo de consulta médica, análisis, estudio, intervención o procedimiento médico, terapéutico o preventivo, efectuado por un oftalmólogo y/o cualquier otro especialista, que no esté descrito en las condiciones generales y autorizado previamente por Auna Seguros.
2. Tomografías.
3. Angiografía Fluorescente.
4. Reemplazo de armazón o lentes graduados o lentes de contacto.
5. Anteojos comprados con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la Póliza de Seguro o con anterioridad a la fecha de inicio de la cobertura de los Asegurados o con posterioridad a la terminación de la vigencia de la cobertura del Asegurado o de la Póliza de Seguro.
6. Medicamentos.
7. Ningún servicio, material o tratamiento que no esté especificado dentro de los Servicios Ópticos cubiertos por el plan contratado.

IV. Cláusulas generales

IV.1. Contrato

La Póliza de Seguro, la solicitud, los Certificados Individuales, la credencial del Asegurado, los Límites en los Servicios Ópticos, las cláusulas y los Endosos que se agreguen constituyen documentos que acreditan la celebración del Contrato de Seguro entre **Auna Seguros** y el Contratante, bajo el cual quedarán amparados los Asegurados.

IV.2. Vigencia

La Póliza de Seguro y los beneficios cubiertos estarán vigentes durante el plazo establecido en la Carátula de la Póliza.

IV.3. Edad Mínima y Máxima

Edades de Admisión: Sin límite para los Asegurados Titulares y Dependientes Económicos. La edad mínima de aceptación para los descendientes de los Asegurados Titulares será a partir de su nacimiento y la edad máxima de aceptación será hasta los 24 (veinticuatro) años, salvo que se pacte una edad mayor y se especifique en el Endoso correspondiente.

Edades de Cancelación: No hay edad límite para los Asegurados Titulares, cónyuges ni ascendientes directos de los Asegurados Titulares; en el caso de los descendientes, en el aniversario en el cual cumplan la edad de 25 (veinticinco) años, salvo que se pacte una edad mayor y se especifique en el Endoso correspondiente.

La edad mínima de aceptación de los asegurados titulares y sus dependientes para realizarse Cirugía Refractiva, en caso de contar con la cobertura, será a partir de su nacimiento y la edad máxima de 70 años.

IV.4. Padecimientos Preexistentes

Auna Seguros cubrirá los Padecimientos Preexistentes definidos en el **Capítulo II. Definiciones** de estas Condiciones Generales.

No obstante, lo anterior, en caso de que **Auna Seguros** rechace alguna reclamación por Padecimiento Preexistente, **Auna Seguros** estará sujeta a lo siguiente:

- a) Que previamente a la celebración del Contrato de Seguro, se hubiere declarado la existencia del padecimiento o Enfermedad, y ésta se compruebe mediante la existencia de un expediente médico donde se ha elaborado un diagnóstico por un médico autorizado, o por cualquier otro medio de diagnóstico;
- b) Cuando **Auna Seguros** cuente con pruebas documentales de que el Asegurado haya hecho gastos para recibir un diagnóstico de la Enfermedad o padecimiento de que se trate, podrá solicitar al Asegurado el resultado del diagnóstico correspondiente, o en su caso el resumen clínico, para resolver la procedencia de la reclamación, o
- c) Que previamente a la celebración del Contrato de Seguro, el Asegurado haya hecho gastos comprobables documentalmente para recibir un Servicio Óptico.

IV.5. Período de Beneficio

Auna Seguros reembolsará los Gastos Cubiertos de conformidad con las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro, a partir de la fecha de la primera erogación efectuada por el Asegurado, teniendo como límite, lo que ocurra primero:

- i. El agotamiento del Límite Anual o Límite de por vida;
- ii. El término del periodo de vigencia de la Póliza de Seguro

Auna Seguros cubrirá los gastos en los que incurra el Asegurado como consecuencia directa e inmediata de Servicios Ópticos que hubieren ocurrido como consecuencia de enfermedades, siempre que éstos hayan sido autorizados durante la vigencia del Contrato de Seguro.

En caso de cancelación, no renovación o baja del Asegurado, **Auna Seguros** sólo cubrirá aquellos Servicios Ópticos que hubiesen sido autorizados dentro de la vigencia de la Póliza de Seguro, siempre y cuando no se haya agotado el Límite Anual o Límite de por vida. Por lo tanto, todos los gastos efectuados con posterioridad a cualquiera de los eventos antes mencionados quedarán bajo la responsabilidad exclusiva del Asegurado.

IV.6. Rectificación de la Póliza de Seguro

Si el contenido de la Póliza de Seguro o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado o Contratante podrá pedir la rectificación correspondiente, dentro de los 30 (treinta) días naturales que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones, conforme al Artículo 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro. Este mismo derecho se hace extensivo para el Contratante.

IV.7. Derecho de los Contratantes de conocer la comisión o compensación directa que le corresponda al intermediario de seguros

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a **Auna Seguros**

le informe el porcentaje de la Prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración del Contrato. **Auna Seguros** proporcionará dicha información por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Para los efectos de la presente Cláusula, se entenderá por comisión o compensación directa, los pagos que correspondan a las personas físicas o morales que participen en la intermediación o que intervengan en la contratación de un producto de seguro, considerados dentro de los costos de adquisición en el diseño del mismo.

IV.8. Renovación de la Póliza de Seguro

Auna Seguros podrá renovar el presente Contrato en las mismas condiciones en que fue contratado mediante la entrega de otra Póliza, siempre que se reúnan los requisitos del Reglamento del Seguro de Grupo para la Operación de Vida y del Seguro Colectivo para la Operación de Accidentes y Enfermedades en la fecha de vencimiento del Contrato. En cada renovación se aplicarán las primas de tarifa obtenidas conforme a los Procedimientos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en las notas técnicas respectivas.

Este Contrato se considerará renovado si dentro de los últimos 30 (treinta) días naturales de vigencia de cada periodo, alguna de las partes no da aviso a la otra parte por escrito de su voluntad de no renovarlo.

El pago de la Prima acreditada mediante el recibo extendido en las formas usuales de **Auna Seguros** se tendrá como prueba suficiente de tal renovación.

IV.9. Modificaciones a la Documentación Contractual

Las Condiciones Generales de la Póliza de Seguro sólo podrán ser modificadas por escrito, previo acuerdo entre el Contratante y **Auna Seguros**, mediante Endosos debidamente registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Los agentes de seguros o cualquier otra persona que actúe como intermediario en la contratación de la Póliza de Seguro, no estará autorizada ni facultada para hacer modificaciones ni concesiones a los términos y condiciones de la misma.

IV.10. Notificaciones

Cualquier notificación que el Contratante o el Asegurado Titular haga del conocimiento de **Auna Seguros** relacionado con la Póliza de Seguro, deberá enviarse por escrito, ya sea por correo registrado o por correo certificado, al domicilio señalado en la Carátula de la Póliza, obligándose a comunicar dicha notificación al Asegurado Titular cuando éste llegare a ser diferente. Las notificaciones y comunicaciones que **Auna Seguros** lleve a cabo al Contratante o Asegurado, las dirigirá al último domicilio del que tenga conocimiento.

El acuse de recibo será el documento probatorio de la notificación, el cual surtirá sus efectos transcurridos 5 (cinco) días hábiles siguientes contados a partir de que la notificación fuere

efectuada. Ambas partes convienen, sin excepción alguna, en notificar cualquier cambio en los últimos domicilios conocidos.

IV.11. Omisiones o Inexactas Declaraciones

De acuerdo con el artículo 8º de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, el Contratante estará obligado a declarar por escrito a **Auna Seguros**, de conformidad con la Solicitud para la contratación del seguro, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tal y como sean de su conocimiento o deban ser conocidas al momento de la celebración del Contrato de Seguro.

Asimismo, los Asegurados Titulares estarán obligados a declarar por escrito a **Auna Seguros**, todos aquellos hechos relacionados con las características de sus Dependientes Económicos, incluyendo, la edad, estado civil, dependencia económica, parentesco y cualquier otro elemento que se considere necesario para determinar si se cumplen con las características establecidas para pertenecer a la Colectividad Asegurada, tal y como sean del conocimiento o deban ser conocidos durante la vigencia del Contrato de Seguro.

La omisión o inexacta declaración de la información que conste en la solicitud, aun cuando no haya influido en la apreciación del riesgo, facultará a **Auna Seguros** para considerar rescindido de pleno derecho el Contrato de Seguro. **Auna Seguros** comunicará de forma automática al Contratante la rescisión del Contrato de Seguro dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a que **Auna Seguros** conozca la omisión o inexacta declaración.

Cualquier pago realizado indebidamente por parte de **Auna Seguros** a causa de alguna omisión, inexacta declaración, reticencia o negligencia en el aviso por parte del reclamante o del Contratante al celebrar el Contrato de Seguro, deberá ser reintegrado inmediatamente a **Auna Seguros** por el Contratante o el Asegurado Titular.

Tratándose de los Asegurados, esta cláusula sólo será aplicable, para aquellos integrantes de la Colectividad Asegurada que, por haber ingresado a la misma con posterioridad a la celebración del Contrato y fueron dados de alta después de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que adquirieron el derecho a formar parte de la Colectividad Asegurada, **Auna Seguros** les haya solicitado requisitos de asegurabilidad, o bien, cuando el Asegurado Titular haya incurrido en omisiones y falsas declaraciones al proporcionar las características de los Dependientes Económicos para pertenecer a la Colectividad Asegurada.

IV.12. Moneda

Los pagos correspondientes a la Prima, al Reembolso o a cualquier otra prestación relacionada con la Póliza de Seguro, ya sea por parte del Contratante, del Asegurado o de **Auna Seguros**, se liquidarán en todos los casos en Moneda Nacional.

En caso de que el Asegurado haga algún pago en moneda extranjera por Servicios ópticos que se encuentren cubiertos bajo este Contrato de Seguro, **Auna Seguros** hará el Reembolso correspondiente en Moneda Nacional considerando el tipo de cambio emitido por el Banco

de México para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día en el que el Asegurado realizó el pago respectivo.

IV.13. Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de **Auna Seguros** o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de las delegaciones de dicha Comisión, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277, último párrafo de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de 2 (dos) años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de **Auna Seguros** a satisfacer las pretensiones del Asegurado o el Contratante.

En caso de que alguna de las partes previstas bajo el Contrato de Seguro decida no someterse al arbitraje de la CONDUSEF o en su caso, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los hagan valer, a su elección, ante los tribunales competentes ubicados en el domicilio de cualquiera de las delegaciones de la CONDUSEF.

IV.14. Terminación del Contrato

La vigencia de la Póliza de Seguro dejará de surtir sus efectos a la fecha de terminación indicada en la Carátula de la Póliza o antes, si se presenta cualquiera de las siguientes causales:

- a) El Asegurado o el Contratante le entregue a **Auna Seguros** una solicitud por escrito de cancelación de la Póliza de Seguro, en cuyo caso se devolverá a éste la Prima neta no devengada, lo cual realizará dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de cancelación.
- b) Por la terminación del Período de Gracia para el pago de la Prima previsto en el **Capítulo V. Prima**, numeral V.6. Período de Gracia de las Condiciones Generales, salvo que sea rehabilitada en términos del **Capítulo V. Prima**, numeral **V.5 Rehabilitación** de las Condiciones Generales.

IV.15. Prescripción

Todas las acciones que se deriven del Contrato de Seguro prescribirán en 2 (dos) años contados a partir de la fecha en que suceda el hecho o acontecimiento que le dio origen, salvo los casos de excepción previstos en el Artículo 82 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. Dicho plazo se suspenderá en el caso de que se presente la reclamación correspondiente ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de **Auna Seguros**, de conformidad con lo previsto en el Artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Asimismo, la prescripción se interrumpirá:

- i. Por el nombramiento de los peritos que, con motivo de la realización del siniestro, sean necesarias para demostrar las características y causas del mismo;



- ii. En caso de reclamaciones en contra de **Auna Seguros**, por la iniciación del procedimiento conciliatorio establecido en el Artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; y
- iii. Por las causas ordinarias.

IV.16. Otros seguros

En caso de reclamación, si los Beneficios Cubiertos otorgados en la Póliza de Seguro, estuviesen amparados en todo o en parte por otros Contratos de Seguro, sean de **Auna Seguros** o de otras Compañías de Seguros, las reclamaciones pagaderas en total por todas las Pólizas de Seguro no excederán a los gastos reales incurridos. En caso de que otra Compañía Aseguradora ya haya cubierto de manera parcial los gastos derivados del contrato de seguro contratado con ella, el Asegurado deberá informarlo a **Auna Seguros** y en su oportunidad, presentar los comprobantes, así como el finiquito elaborado por la otra Compañía Aseguradora.

Al momento de la celebración de la Póliza de Seguro con **Auna Seguros**, o en caso de que celebre un contrato de seguro diferente al presente con posterioridad a la contratación de la Póliza de Seguro, el Asegurado Titular deberá informar dicha circunstancia a **Auna Seguros**, siempre que en ellas se cubran, en todo o en parte, los mismos riesgos asegurados que en la presente Póliza de Seguro.

IV.17. Residencia de los Asegurados

Para los efectos del Contrato de Seguro, solamente estarán protegidos los Asegurados que residan permanentemente en la República Mexicana. El Asegurado Titular tiene la obligación de notificar a **Auna Seguros** el lugar de residencia de cada uno de sus Dependientes Económicos, cuando no vivan con él.

IV.18. Responsabilidad de Auna Seguros

El límite de responsabilidad a cargo de **Auna Seguros**, ante el Contratante, el Asegurado Titular y sus Dependientes Económicos, se constriñe al pago de las cantidades estipuladas en el **Capítulo VI. Pago de Reclamaciones** de las Condiciones Generales.

IV.19. Interés Moratorio

En caso de que **Auna Seguros**, no obstante haber recibido de manera completa los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada por el Asegurado, no cumpla con la obligación de resarcir o pagar la indemnización procedente, dentro de un plazo de 30 (treinta) días naturales, **Auna Seguros** pagará al Asegurado un interés por mora de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual comenzará a computarse a partir del día siguiente en que venza el plazo antes mencionado y hasta el día inmediato anterior al pago de la indemnización.

IV.20. Derechos de los Asegurados

Auna Seguros se obliga a través de sus Ópticas de la Red **Auna Seguros**, a procurar y observar en todo momento que se respeten los siguientes derechos a los Asegurados:

- (i) Acceso: Los Asegurados tendrán la misma oportunidad de acceso expedito a los Servicios.
- (ii) Respeto y Dignidad: El trato al Asegurado deberá proporcionarse en todo momento en forma respetuoso.
- (iii) Privacidad y Confidencialidad: Los Servicios proporcionados deberán cuidar siempre un profundo respeto a la privacidad. Asimismo, la información deberá preservar la confidencialidad.
- (iv) Seguridad Personal: El Asegurado tendrá derecho a que durante su atención se le brinden tanto a él como a sus acompañantes y pertenencias, medidas de seguridad.
- (v) Identidad: El Asegurado tendrá derecho a conocer la identidad y grado de preparación de los servidores de la salud que lo atiendan, y la persona responsable del equipo.
- (vi) Información: El Asegurado tendrá derecho a ser informado sobre su padecimiento, los métodos, diagnósticos y sus riesgos, beneficios y alternativas, lo mismo que los que las medidas terapéuticas ocasionen y sobre el pronóstico de su padecimiento.
- (vii) Comunicación: El Asegurado tendrá derecho a mantenerse en todo momento en comunicación con su familia y a ser informado en forma comprensible para él.
- (viii) Consentimiento: El Asegurado no deberá ser sometido a ningún Tratamiento o Procedimiento, diagnóstico o terapéutico sin ser informado precisamente de sus riesgos, beneficios y alternativas.
- (ix) Consultas: El Asegurado tendrá derecho a solicitar otras opiniones sobre su padecimiento, conforme a lo estipulado en el Contrato de Seguro.
- (x) Negativa al Tratamiento: El Asegurado tendrá derecho a no aceptar las propuestas terapéuticas.
- (xi) Selección de la Óptica e Instalaciones para su Atención: El Asegurado tiene derecho de seleccionar la Óptica e instalaciones para su atención y cambiar cuando lo considere pertinente, conforme a lo estipulado en el Contrato de Seguro.



IV.21. Registro de Asegurados

Auna Seguros contará con un registro de los Asegurados y en el cual se contendrá la información correspondiente a:

- a) El nombre, edad o fecha de nacimiento y sexo de cada integrante de la Colectividad Asegurada,
- b) suma asegurada o regla para determinarla,
- c) Fecha de entrada en vigor y de terminación del Contrato de Seguro de cada uno de los integrantes de la Colectividad Asegurada,
- d) Operación y Plan de que se trate,
- e) El número de Certificado Individual expedido a cada Asegurado Titular, y
- f) Las coberturas amparadas.

IV.22. Agravación del Riesgo

Las obligaciones de la compañía cesarán de pleno derecho por las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro de conformidad con lo previsto en el Artículo 52 y 53 fracción I de la Ley Sobre el Contrato del Seguro.

“El asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.” (Artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

“Para los efectos del artículo anterior se presumirá siempre:

- I. Que la agravación es esencial, cuando se refiera a un hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que la empresa habría contratado en condiciones diversas si al celebrar el contrato hubiera conocido una agravación análoga
- II. Que el asegurado conoce o debe conocer toda agravación que emane de actos u omisiones de sus inquilinos, cónyuge, descendientes o cualquier otra persona que,

con el consentimiento del asegurado, habite el edificio o tenga en su poder el mueble que fuere materia del seguro.” (Artículo 53 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

“En los casos de dolo o mala fe en la agravación al riesgo, el asegurado perderá las primas anticipadas” (Artículo 60 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro).

Las obligaciones de **Auna Seguros** quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.

Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación sobre los hechos relacionados con el siniestro. (Artículo 70 de la Ley sobre el Contrato de Seguro).

En caso de que, en el presente o en el futuro, el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) realice(n) o se relacione(n) con actividades ilícitas, será considerado como una agravación esencial del riesgo en términos de ley.

Por lo anterior, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la compañía, si el (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s), en los términos del Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y sus disposiciones generales, fuere(n) condenado(s) mediante sentencia definitiva que haya causado estado, por cualquier delito vinculado o derivado de lo establecido en los Artículos 139 a 139 Quinquies, 193 a 199, 400 y 400 Bis del Código Penal Federal y/o cualquier artículo relativo a la delincuencia organizada en territorio nacional; dicha sentencia podrá ser emitida por cualquier autoridad competente del fuero local o federal, o si el nombre del (los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) sus actividades, bienes cubiertos por la póliza o sus nacionalidades es (son) publicado(s) en alguna lista oficial relativa a los delitos vinculados con lo establecido en los artículos antes citados, sea de carácter nacional o extranjera proveniente de un gobierno con el cual el Gobierno Mexicano tenga celebrado alguno de los tratado internacional en la materia antes mencionada, ello en términos del



Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aplicables a Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. En su caso, las obligaciones del contrato serán restauradas una vez que **Auna Seguros** tenga conocimiento de que el nombre del (de los) Contratante(s), Asegurado(s) o Beneficiario(s) deje(n) de encontrarse en las listas antes mencionadas.

Auna Seguros consignará ante la autoridad jurisdiccional competente, cualquier cantidad que derivada de este Contrato de Seguro pudiera quedar a favor de la persona o personas a las que se refiere el párrafo anterior, con la finalidad de que dicha autoridad determine el destino de los recursos. Toda cantidad pagada no devengada que sea pagada con posterioridad a la realización de las condiciones previamente señaladas será consignada a favor de la autoridad correspondiente.

V. Prima

V.1. Primas

El monto de la Prima que deberá pagar el Contratante a **Auna Seguros** por la Póliza de Seguro será la suma de las primas correspondientes a cada uno de los Asegurados. La Prima vence al momento de la celebración del Contrato de Seguro. El monto de la Prima se determinará de conformidad con las tarifas que se encuentren vigentes a la fecha de celebración del Contrato de Seguro.

El pago de la Prima se realizará indistintamente:

- (i) A través de nuestros agentes o corredores de seguros, y
- (ii) Mediante Transferencia Electrónica de Fondos o depósito en cuenta bancaria, en caso de realizarse el pago por esta vía es de señalarse, de manera enunciativa más no limitativa que, el estado de cuenta, recibo, folio o número de confirmación de la transacción, en donde aparezca dicho cargo y la fecha de pago, hará prueba plena del pago, hasta en tanto la institución entregue el comprobante de pago correspondiente.
- (iii) O cualquier otro medio establecido por **Auna Seguros**

Si el Contratante omite dicha obligación, el Contrato de Seguro cesará sus efectos una vez transcurridos el V.6. Período de Gracia. descrito en el **Capítulo V. Prima** Cláusulas Generales.

Auna Seguros podrá aplicar recargos en función del porcentaje de participación del Asegurado Titular y de la contribución del Contratante, en la Prima. Es decir, la Prima de cada Asegurado podrá variar ya sea si es un Plan de Prestación, Plan Contributorio o un Plan Voluntario.

V.2. Forma de Pago

La Prima se calculará en forma anual, mediante un solo pago. No obstante, lo anterior, el Contratante podrá convenir con **Auna Seguros** el pago fraccionado de la Prima, siempre y cuando se realice por periodos de igual duración no inferiores a un mes, que vencerán y deberán ser pagados al inicio de cada periodo que comprenda.

En caso de que el Contratante o el Asegurado opten por pagar de manera fraccionada la Prima, **Auna Seguros** podrá aplicar un recargo por este concepto.

V.3. Contribución Económica del Contratante en la Prima del Asegurado

Las Primas están calculadas considerando que el Contratante opta por un Plan No Contributorio para los Asegurados, por lo que se obliga a cubrir el 100% (ciento por ciento) del precio de la Prima. En caso de que el Contratante contrate algún Plan Contributorio y por consecuencia el Asegurado Titular contribuya en un porcentaje de la Prima, **Auna Seguros** podrá aplicar recargos en función del porcentaje de participación del Asegurado Titular en la Prima.

V.4. Contribución Económica del Asegurado en la Prima de sus Dependientes Económicos

Las Primas están calculadas considerando que el Contratante opta por un Plan de Prestación para los Asegurados, por lo que se obliga a cubrir el 100% (ciento por ciento) del precio de la Prima. En caso de que el Contratante contrate algún Plan Contributorio o algún Plan Voluntario y por consecuencia el Asegurado Titular contribuya con un porcentaje de la Prima de sus Dependientes Económicos, **Auna Seguros** podrá aplicar recargos sobre dicha Prima en función del porcentaje de participación del Asegurado Titular en la Prima de sus Dependientes Económicos.

V.5. Rehabilitación

La Póliza de Seguro podrá ser rehabilitada en los términos contratados inicialmente, no obstante, lo estipulado en las Secciones del presente Capítulo, denominados V. PRIMA y V.6. Período de Gracia., dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al último día del Período de Gracia, pagando la Prima anual fijada en el Contrato de Seguro, en el entendido, sin embargo, de que dicho pago deberá cubrir la totalidad la(s) Prima(s) vencida(s).

En caso de rehabilitación de la Póliza de Seguro, el Contratante conservará la antigüedad generada por cada Asegurado, considerando que la Póliza de Seguro tuvo una vigencia ininterrumpida.

V.6. Período de Gracia

Plazo que **Auna Seguros** otorga al Contratante para cubrir el monto de la Prima, dentro del cual se brinda protección por el presente Contrato de Seguro, aun cuando no se hubiere pagado la Prima correspondiente dentro de este plazo. El periodo de Gracia se especificará en el Endoso correspondiente. **Auna Seguros** podrá optar por utilizar el proceso de Reembolso durante este periodo, por endoso.

Transcurrido dicho periodo pactado por las Partes, y no habiendo sido pagada la Prima o la Fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, los efectos del Contrato de Seguro cesarán automáticamente, a las 12 (doce) horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.



VI. Pago de Reclamaciones

VI.1. Sistemas de Pago de Reclamaciones

Auna Seguros podrá cubrir los gastos derivados de las reclamaciones en cualquiera de las formas establecidas a continuación:

A. Pago Directo

Será procedente siempre que el Asegurado Titular y sus Dependientes Económicos reciban la atención por los Servicios Ópticos cubiertos bajo la Póliza de Seguro, a través de una Óptica de la Red **Auna Seguros**.

Para la prestación de los Servicios Ópticos requeridos por el Asegurado, **Auna Seguros** tiene celebrados contratos de prestación de servicios con las Ópticas de la Red **Auna Seguros** en las principales ciudades del país.

1. Elige la Óptica de tu preferencia. Puedes consultar la lista de Ópticas de la Red **Auna Seguros** en:

- Nuestra página web: **aunaseguros.com.mx**
- App **Auna Seguros MX** desde Google Play o App Store
- Llamando al Centro de Contacto **Auna Seguros**:
Ciudad de México e Interior de la República al **55 5002 3102**

2. La disponibilidad de los servicios de ópticas podrá verse afectada en caso de pandemia o cualquier otro evento catastrófico de acuerdo con las disposiciones de salud de cada entidad.

3. Acude a la Óptica de tu preferencia y muestra tu credencial de Seguro o la proporcionada por tu empresa, así como original y fotocopia de tu identificación oficial vigente con fotografía.

4. En caso de extravío de tu credencial de Seguro, deberás presentar una identificación oficial y la Óptica deberá llamar al Centro de Contacto.

5. La Óptica te realizará un Examen de la Vista y, en caso de requerir Anteojos Completos o Lentes graduados o Lentes de contacto graduados, podrás adquirirlos de acuerdo con los Límites establecidos en tu Plan Visión.

6. Paga a la Óptica el Deducible en caso de que el Plan contratado así lo incluya, y adicionalmente, al saldo respectivo, se le descontará el Copago o Coaseguro en caso de que el Plan así lo incluya de acuerdo con el monto y el porcentaje establecidos en la Carátula de la Póliza, de acuerdo con el Plan Contratado y el IVA respectivo por los Anteojos completos o Lentes graduados o Lentes de contacto graduados. En caso de existir diferencia entre el Costo Total de los Anteojos completos o Lentes graduados o Lentes de contacto graduados y el Límite Anual contratado, deberás pagarla directamente en la Óptica.

B. Reembolso

Si el Asegurado requiere de los Servicios Ópticos en algún lugar en donde **Auna Seguros** no cuente con la infraestructura de Ópticas de la Red **Auna Seguros** para darle la atención, se aplicará el reembolso.

El Asegurado podrá adquirir los Anteojos que están cubiertos en su plan contratado en la Óptica de su preferencia y erogará los gastos por los Anteojos.

En caso de que **Auna Seguros** no cuente con Ópticas de la Red **Auna Seguros** en la población donde el Asegurado resida o trabaje, éste o el Contratante deberán notificar oportunamente a **Auna Seguros**, y **Auna Seguros** se obliga a realizar su mejor esfuerzo para incorporar a la Red **Auna Seguros**, en un plazo no mayor a 30 (treinta) días hábiles, a Ópticas ubicadas:

- i. en cualesquiera de dichas poblaciones,
- ii. en una población que se encuentre a una distancia máxima de 70 (setenta) kilómetros del lugar de residencia o de trabajo del Asegurado, o
- iii. en una población que se encuentre a 45 (cuarenta y cinco) minutos de traslado por carretera del lugar de residencia o de trabajo del Asegurado, siempre que en dicha población se cuente con la infraestructura necesaria para tales efectos y las Ópticas acepten trabajar en pago directo con la aseguradora.

No obstante, lo anterior, el Asegurado deberá utilizar en todo momento las Ópticas de la Red **Auna Seguros** en los términos que establece la Póliza de Seguro.

Si el Asegurado requiere de los Servicios Ópticos en algún lugar en donde **Auna Seguros** no cuente con la infraestructura de Ópticas de la Red **Auna Seguros** para darle la atención, se aplicará el Reembolso.

En caso de que la reclamación proceda a través del sistema de Reembolso, el Asegurado Titular deberá comprobar fehacientemente a **Auna Seguros** la prestación del Servicio óptico. El Asegurado deberá presentar su reclamación por escrito, acompañada de las siguientes formas y documentos debidamente llenados en los términos indicados en los mismos:

1. Acude con la Óptica de tu confianza y lleva el Formato de Reembolso, así como el instructivo de dicho trámite (el cual puedes descargar de nuestra página web: aunaseguros.com.mx). Pide tus facturas a nombre del titular de la Póliza.

2. Una vez que hayas concluido el Servicio óptico solicita apoyo a tu Óptica para llenar el Formato de Reembolso, el cual deberá incluir las firmas del Firma del responsable o sello de la óptica y del Asegurado Titular.

Es importante que sepas que deberás pagar el 100% (cien por ciento) por los Anteosjos completos o Lentes graduados o Lentes de contacto graduados.

3. Envía de forma física a nuestras oficinas, o al correo electrónico une.mx@auna.org, los siguientes documentos requeridos:

- (i) Formato Solicitud de Reembolso (disponible en nuestra página web: aunaseguros.com.mx)
 - (ii) Copia de identificación oficial vigente, con fotografía del asegurado titular
 - (iii) Copia de comprobante de domicilio que sea consistente con la dirección indicada en la Solicitud de reembolso. No mayor a 90 (noventa) días de antigüedad.
 - (iv) Prescripción de Anteosjos completos o Lentes graduados o Lentes de contacto graduados a tu nombre, que incluya el número de dioptrías.
 - (v) Comprobante Fiscal Digital (CFDI) a nombre del Titular de la Póliza el cual se integra de dos archivos: el XML y el PDF, ambos son necesarios para el trámite del Reembolso.
 - (vi) Podrás seleccionar la opción para que se pueda efectuar el pago del reembolso entre: Transferencia electrónica de fondos (TEF), Orden de pago.
 - En caso de elegir Transferencia electrónica de fondos (TEF), es necesario agregar copia del estado de cuenta donde se muestre la CLABE interbancaria. No mayor a 90 (noventa) días de antigüedad.
 - En caso de seleccionar la opción de orden de pago, este será enviado a una sucursal dentro de la región en la que se encuentre la dirección registrada en la solicitud de reembolso.
- La documentación deberá ser enviada dentro de los siguientes 30 (treinta) días posteriores a la finalización del Servicios ópticos.

Conserva una copia de los documentos como respaldo de tu Reembolso. Para más información del proceso de Reembolso consulta nuestra página web: aunaseguros.com.mx

4. El trámite se procesará en 5 (cinco) días hábiles a partir de la recepción de la documentación completa en **Auna Seguros**.

Se realizará el Reembolso de acuerdo con las condiciones del Plan Contratado y hasta el Límite Anual o Límite de por vida establecido.



C. Cuantía de la Indemnización

Las cantidades que **Auna Seguros** pagará se determinarán de la siguiente manera:

- (i) Se sumarán todos los gastos de los Servicios ópticos, ajustándolos a los límites establecidos en la Póliza de Seguro, Certificado Individual y/o Endosos.
- (ii) A la cantidad resultante se le descontará la cantidad por concepto de Deducible, en caso de que el Plan contratado así lo incluya, y adicionalmente, al saldo respectivo, se le descontará el Copago o Coaseguro en caso de que el Plan así lo incluya de acuerdo con el monto y el porcentaje establecidos en la Carátula de la Póliza, y/o Certificado Individual, **Auna Seguros** cubrirá la diferencia hasta agotar el Límite Anual o Límite de por vida.
- (iii) El pago que **Auna Seguros** realice al Asegurado, por haberse atendido con alguna Óptica fuera de la Red **Auna Seguros**, no podrá exceder del Límite Anual o Límite de por vida.
- (iv) El Límite Anual o Límite de por vida contratados durante la vigencia de la Póliza de Seguro corresponderá al especificado en la Carátula de la Póliza, el Certificado Individual respectivo.

VI.2. Participación del Asegurado en una Reclamación

En caso de reclamación derivada de la prestación de los Servicios ópticos, el Asegurado pagará directamente el Deducible y/o el Copago o Coaseguro, cuyo monto y porcentajes se especifican en la Carátula de la Póliza y/o, en el Certificado Individual, conforme a los términos y condiciones establecidos en la Póliza de Seguro.

VII. Movimientos de asegurados

VII.1. Altas de Asegurados

El Contratante, deberá notificar a **Auna Seguros** la inclusión de los Asegurados para obtener los beneficios de la Cobertura del Contrato de Seguro, quienes quedarán asegurados con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza de Seguro. Asimismo, deberá cubrir la Prima correspondiente, la cual se calculará a prorrata de conformidad con la fecha de alta y la fecha

de término de vigencia del Contrato de Seguro o por prima promedio al final de la vigencia según convenga.

Las personas que ingresen a la Colectividad Asegurable durante la vigencia de este Contrato y que sean considerados como Asegurados Titulares y sus Dependientes Económicos, así como nuevos Dependientes Económicos del Asegurado Titular cubiertos bajo este Contrato que cumplan con los requisitos de los Asegurados, deberán ser notificados para ser dados de alta en la Póliza de Seguro dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en la que cumplan con los requisitos y quedarán asegurados en las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza.

Con independencia de lo previsto en el párrafo anterior, tratándose de personas que soliciten su ingreso a la Colectividad Asegurada con posterioridad a la celebración del contrato y después de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que hubieran adquirido el derecho de formar parte de la misma, **Auna Seguros** dentro de los treinta 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que se le haya comunicado esa situación podrá exigir requisitos médicos u otros para asegurarlas, si no lo hace quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza.

Cuando **Auna Seguros** exija requisitos médicos u otros para asegurar a las personas a que se refiere el párrafo anterior, contará con un plazo de 30 (treinta) días naturales, contado a partir de la fecha en que se hayan cumplido dichos requisitos para resolver sobre la aceptación o no de asegurar a la persona, de no hacerlo se entenderá que la acepta con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza.

Los descendientes del Asegurado quedarán cubiertos desde el momento en que notifiquen a **Auna Seguros** su inclusión en la Colectividad Asegurable.

Si el Asegurado contrae matrimonio, su cónyuge podrá quedar cubierto por la presente Póliza de Seguro desde la fecha de la celebración del mismo, siempre y cuando se notifique a **Auna Seguros** dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la ocurrencia del hecho.

En los casos de los dos párrafos precedentes, se requerirá que el Contratante lo notifique por escrito a **Auna Seguros** y el trámite de la reclamación tendrá que ser vía Reembolso en tanto **Auna Seguros** no reciba la notificación.

VII.2. Bajas de Asegurados

Causarán baja de la Póliza de Seguro los Asegurados Titulares y los Dependientes Económicos que dejen de pertenecer al Colectividad Asegurada.

Un Asegurado dejará de pertenecer a la Colectividad Asegurada cuando **Auna Seguros** reciba un aviso del Contratante en el que se notifique que el Asegurado ha dejado de pertenecer a la Colectividad Asegurada.

En caso de que el Asegurado deje de pertenecer a la Colectividad Asegurada, éste dejará de estar cubierto bajo la Póliza de Seguro y el Certificado Individual correspondiente quedará sin validez. Asimismo, **Auna Seguros** restituirá al Contratante la parte de la Prima Neta No Devenga de dicho Asegurado calculada en días exactos, a quienes la hayan aportado, en la proporción correspondiente. El importe respectivo, le será devuelto al contratante mediante cheque para abono en cuenta o transferencia electrónica, dentro de los siguientes 45 (cuarenta y cinco) días hábiles a que se informe sobre la baja del asegurado.

Tratándose de los descendientes del Asegurado Titular, se considerará que han dejado de pertenecer a la Colectividad Asegurada cuando ocurra lo primero entre cumplan la edad de 25 (veinticinco) años o la edad acordada mediante el Endoso correspondiente.

VII.3. Ajuste de prima

En los Planes en que se pacte un ajuste de la Prima al final del periodo de vigencia de la Póliza de Seguro, **Auna Seguros** calculará la diferencia resultante de restar:

- (i) la suma de todas las altas de Asegurados durante el periodo de vigencia, tomando en cuenta, la fecha de alta de cada uno de ellos en la Póliza de Seguro, y
- (ii) la suma de todas las bajas de los Asegurados durante el periodo de vigencia, tomando en cuenta, la fecha de baja de cada uno de ellos en la Póliza de Seguro.

La diferencia entre los conceptos comprendidos en los incisos i) y ii) del presente párrafo, se considerará como el ajuste de la Prima, la cual podrá ser considerada como favorable al Contratante cuando el concepto del inciso ii) sea mayor que la del inciso i), en cuyo caso el Asegurado podrá compensar dicha cantidad a la Prima siguiente o de renovación, o en su caso, **Auna Seguros** devolverá dicho monto resultante al Contratante.

En caso contrario, **Auna Seguros** ajustará la Prima y exigirá la diferencia al Contratante, ya sea incluyéndola en la Prima de Renovación o de manera independiente.

VIII. Entrega de condiciones generales

El **Contratante**, se obliga a realizar la entrega de las condiciones generales a los **Asegurados**, recabando acuse de recibo de las mismas y a entregar a **Auna Seguros** dichos acuses, cuando esta se los requiera.



IX. Protección de datos personales en posesión de particulares

Auna Seguros con domicilio en Insurgentes Sur 1458, piso 20, Colonia Actipan, Benito Juárez, Ciudad de México, tratará los datos personales que usted proporcione en esta solicitud, incluyendo datos identificativos, de contacto y financieros para finalidades necesarias vinculadas con la gestión de su seguro, su identificación, brindarle atención, gestionar pagos y en su caso cumplir con obligaciones legales o contractuales. Puede limitar el uso de sus datos escribiendo a **une.mx@auna.org** Consulte el Aviso de Privacidad Integral en: **www.aunaseguros.com.mx** apartado “Políticas de Privacidad”.

X. Transcripción de artículos referidos en las condiciones generales

Auna Seguros pone a disposición del **Contratante** y de los **Asegurados** el anexo de transcripción de los artículos citados en el CONTRATO DE SEGURO, mismos que podrá ser consultado en la siguiente página web de **Auna Seguros** **www.aunaseguros.com.mx**.

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 11 de marzo de 2026, con el número CNSF-H0714-0087-2025/ CONDUSEF-007052-02.

**Para atención al asegurado y acceso a la Unidad Especializada
de Consultas y Reclamaciones:**

**Centro de Contacto: Ciudad de México,
(55) 5002 3102 o WhatsApp: 55 6896 1469**

de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Atención de urgencias las 24 hrs.,

Correo Electrónico: **une.mx@auna.org;**

Página Web: **aunaseguros.com.mx**

y en Nuestras Oficinas de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas en Insurgentes Sur 1458, pisos 19 y 20, Col. Actipan, Benito Juárez, C.P. 03230, Ciudad de México.

“Datos de la Comisión Nacional para la Protección y defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Avenida Insurgentes Sur, número 762, Colonia Del Valle, Ciudad de México, C.P. 03100, Teléfono: 55 53400999 y (800) 999 8080, Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx”
Puede tener acceso al contrato de seguro en el RECAS (Registro de contratos de adhesión).

Transformando la salud

Dirección: Av. Insurgentes Sur 1458-P. 20,
Actipan, Benito Juárez, 03230 Ciudad de
México, CDMX.

aunaseguros.com.mx

