

Términos y Condiciones de Uso Chubb Whatsapp Chat.

Los presentes términos y condiciones de uso (en lo sucesivo “Términos”) regulan la comunicación entre usted (“Cliente”) y Chubb Seguros México, S.A. (en lo sucesivo “**CHUBB**”) a través del servicio de mensajería instantánea conocido como Whatsapp que contiene información importante referente al uso de los datos personales que sean compartidos por usted en dicho medio. Mantener comunicación a través de Whatsapp con **CHUBB** constituye una aceptación a los presentes Términos.

El presente uso del servicio no representa un medio oficial de comunicación por lo que este servicio no sustituye a los medios de comunicación oficiales que se establecen en la póliza de seguro y no será aplicable para operaciones activas de seguro.

Los Términos son adicionales e independientes a los términos de servicio que pertenecen a la herramienta WhatsApp, términos que usted aceptó al descargar la aplicación en su equipo electrónico.

Adicionalmente los Términos pueden ser actualizados por **CHUBB** sin previa notificación, derivado de cambios operativos y/o en la legislación mexicana vigente. Y **CHUBB** se reserva el derecho a de tiempo en tiempo y en caso de que usted vuelva a contactar a **CHUBB** a través de este servicio a pedirle se identifique nuevamente a través de un OTP. (One Time Password).

General

La comunicación entre **CHUBB** y Usted a través de WhatsApp se reserva para los fines establecidos por **CHUBB** que de manera enunciativa más no limitativa se enlistan a continuación:

- Reportar un siniestro.
- Seguimiento a siniestros.
- Cotiza tu seguro.
- Pagar, fechas de pago, montos de pago.
- Consulta tus facturas.
- Consulta tu póliza de seguro.
- Asistencias (servicios adicionales)
- Vinculación de su número telefónico a su póliza de seguro.
- Otros

Y deberá de abstenerse de hacer uso de Whatsapp para los siguientes fines, sin limitar:

- Para dañar, interferir o intervenir cualquier dato, software, hardware, website o sistemas de tecnología de la información propiedad de **CHUBB** o cualquier tercero con los que **CHUBB** tenga relación.
- Envío de información fraudulenta, difamatoria, ilegal, ofensiva que pueda vulnerar derechos de terceros y **CHUBB**.
- Información que dañe o perjudique la reputación o imagen de **CHUBB**.
- Información que pueda generar molestia o inconvenientes a **CHUBB** o cualquier tercero con los que **CHUBB** tenga relación.

Usted está de acuerdo que **CHUBB** pueda terminar la comunicación a través de Whatsapp en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, si **CHUBB** considera que Usted ha incumplido con los presentes Términos.

Privacidad de los Datos Personales.

CHUBB hace de su conocimiento que podrá asignar a un representante de servicio al cliente a su cargo para mejorar su experiencia. Durante la comunicación que establecerá con **CHUBB** a través de Whatsapp usted proporcionará información personal de la cual **CHUBB** será responsable.

Al proveer su información personal a **CHUBB**, Usted otorga su consentimiento y autorización para que **CHUBB** pueda recolectarla, usarla, revelarla y/o procesarla con las empresas del Grupo **CHUBB**, terceros prestadores de servicios, socios comerciales que pudieran encontrarse localizados fuera de México y para las finalidades establecidas en el aviso de privacidad incluyendo la administración de sus pólizas, atención de siniestros y servicio al cliente sin necesidad de alguna notificación. Es importante mencionarle que, **CHUBB** no retendrá o almacenará la documentación compartida respecto de su identidad, por lo que cualquier proceso establecido dentro de este servicio que sea interrumpido o no se complete correctamente deberá ser iniciado nuevamente.

Para el caso de que Usted comparta a **CHUBB** información personal de un tercero a través de Whatsapp, manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con el consentimiento para compartir con **CHUBB** dicha información para las finalidades descritas en el presente documento y las contenidas en el aviso de privacidad.

Por su seguridad, en ningún momento **CHUBB** le solicitara que proporcione información bancaria o números de tarjeta a través de Whatsapp.

Toda información y documentación proporcionada por **CHUBB** a través de este servicio tiene un vigencia y expiración, transcurrido el tiempo que **CHUBB** determine para esos efectos, usted no podrá consultar nuevamente dicha información o documentación.

CHUBB SEGUROS MÉXICO, S.A., con domicilio ubicado en Ave. Paseo de la Reforma No. 250, Edificio Capital Reforma, Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales, los que serán utilizados para las siguientes finalidades: analizar la emisión de pólizas de Seguros y pago de siniestros, integración de expediente, contacto, auditoria externas para emisión de dictámenes de nuestra compañía, así como para el ofrecimiento promoción y venta de diversos productos financieros y cumplimiento de obligaciones legales. Para más información acerca del tratamiento y los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al Aviso de Privacidad Integral en la siguiente dirección <https://www2.chubb.com/mx-es/>

Responsabilidad

CHUBB no es responsable de la operación y condiciones del servicio de Whatsapp y no garantiza que pueda tener acceso continuo o que no presentará fallas en su servicio. Por lo que, **CHUBB** no será responsable en el caso que Whatsapp no esté disponible para Usted por cualquier motivo incluyendo actualizaciones, interrupciones en la red, mantenimiento, etc. **CHUBB** se reserva el derecho de suspender o terminar la disponibilidad del canal de comunicación a través de Whatsapp en cualquier tiempo y sin responsabilidad alguna.

La responsabilidad de **CHUBB** quedará limitada para los fines establecidos previamente, por lo que cualquier información diversa a dichos fines que sea enviada a través de Whatsapp no se considerará recibida por **CHUBB** y deberá de ser presentada a través de los canales de comunicación establecidos para su recepción. Por lo que, de manera enunciativa más no limitativa, cualquier reclamación, notificación, queja o solicitud de reconsideración de su siniestro presentada a través de Whatsapp no podrá ser considerada para interrumpir cualquier plazo establecido en la ley.

Usted es responsable de la administración y almacenaje de la información o documentación que sea compartida por **CHUBB** a través de este servicio.

Prevalencia

Los presentes términos y condiciones no alteran ni modifican los alcances de las condiciones generales y/o especiales de la póliza de seguro.

Al usar Whatsapp Usted está de acuerdo en que, para el caso de existir alguna controversia en la información proporcionada por un agente de servicio al cliente de **CHUBB** durante la conversación que Usted entable a través de Whatsapp y las condiciones generales y/o especiales de la póliza de seguro, prevalecerá lo estipulado dentro de las condiciones generales y/o especiales del contrato de seguro.

Vigencia

Los presentes Términos surtirán sus efectos a partir de que Usted consienta el uso de Whatsapp como herramienta de comunicación con CHUBB.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se interpretarán y estarán sujetos a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Las partes se someten a las leyes y tribunales de la Ciudad de Mexico, renunciado el Cliente a cualquier otra jurisdicción que por cualquier motivo le pudiese corresponder.