

1. BIENVENIDA

- a. **Artículo 1:** Le agradecemos que utilice los productos y los servicios de Mercantil Seguros (en adelante, los "Servicios"), los cuales se proporcionan a través de nuestras páginas Web <http://www.mercantilseguros.com> (en adelante, el "Portal"), los cuales Usted podrá utilizar en la forma en que MERCANTIL SEGUROS, C.A. y MERCANTIL FINANCIADORA DE PRIMAS, C.A. (en adelante "Mercantil Seguros") determinen conveniente. EL "Portal" y los "Servicios" se rigen por los términos y las condiciones establecidas en este convenio, por la Ley de la Actividad Aseguradora y el Decreto con fuerza de Ley del Contrato de Seguros, así como por las políticas, normas, procesos, instrucciones y reglamentos que dicten tanto la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, como MERCANTIL SEGUROS, C.A. y MERCANTIL FINANCIADORA DE PRIMAS, C.A., por la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley sobre Mensajes de Datos Y Firmas Electrónicas, y la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos.
- b. **Artículo 2:** Este convenio implica el cumplimiento de los "Términos y Condiciones de Uso" y la "Política de Privacidad" publicada en Mercantil Seguros, a través de nuestro "Portal", los cuales Usted declara expresamente conocer, entender y aceptar sin reserva, desde el mismo momento en que comienza hacer uso de nuestros "Servicios".
- c. **Artículo 3:** Para todos los efectos derivados de este convenio, sin importar la ubicación geográfica desde la cual Usted utilice nuestros "Servicios", se establece como domicilio especial a la Ciudad de Caracas, República Bolivariana de Venezuela.
- d. **Artículo 4:** Nuestros "Servicios" son muy diversos, por lo que en ocasiones ciertas condiciones o requisitos adicionales (incluidas restricciones de edad) podrán aplicar. Las condiciones adicionales estarán disponibles junto con los "Servicios" pertinentes y formarán parte del acuerdo que Usted pacta con "Mercantil Seguros", al utilizar nuestros "Servicios".
- e. **Artículo 5:** El "Portal" le permite el acceso a una serie de "Servicios" los cuales podrán variar periódicamente. Los "Servicios" a ser prestados podrán incluir:
- (i) información sobre las pólizas en cartera;
 - (ii) condiciones previas de los financiamientos y/o fraccionamientos de primas;
 - (iii) cotizaciones de productos y servicios;
 - (iv) suministro de condicionados;
 - (v) buzón de correspondencia;
 - (vi) notificaciones de siniestros;
 - (vii) inspecciones;
 - (viii) tramitación de reembolsos de asegurados y cartas avales;

- (ix) pago de primas y sus cuotas;
- (x) trámite de órdenes médicas;
- (xi) gestión de pago de facturas; así como cualquier otro producto o servicio que de tiempo en tiempo "Mercantil Seguros" considere propicio poner a su disposición. Queda entendido que la enumeración de los "Servicios" antes indicados es a título enunciativo, y en modo alguno restrictivo o limitativo, y se encuentra sujeto al suministro y consignación de la información necesaria para la valoración del riesgo, o la admisión de la operación correspondiente a través de:
 - (i) la realización de exámenes médicos;
 - (ii) declaraciones de estado de salud suscritas por tomadores;
 - (iii) declaración de siniestros suscritas por el asegurado;
 - (iv) ingreso de prima;
 - (v) de la inspección del bien;
 - (vi) revisión, validación y verificación de la información y documentación consignada; así como de cualquier otro recaudo o gestión administrativa necesaria para completar el trámite correspondiente. La descripción detallada de los diversos "Servicios", recaudos y plazos para consignar las declaraciones o documentos suministrados por los tomadores o asegurados o intermediarios o proveedores se encuentran disponibles en los Instructivos de funcionamiento que podrán ser solicitados por escrito en "Mercantil Seguros".

2. CONDICIONES DE USO

- a. **Artículo 1:** Usted debe cumplir también con los términos y condiciones específicas correspondientes a cualquiera de nuestros "Servicios", disponibles particularmente para cada uno de ellos.
- b. **Artículo 2:** Al utilizar nuestros "Servicios" Usted se compromete en el cumplimiento de nuestros ***Principios y Políticas de Seguridad de la Información***.
- c. **Artículo 3:** Usted no debe utilizar nuestros "Servicios" de forma inadecuada. Por ejemplo, no debe interferir con dichos "Servicios", ni intentar ingresar a ellos, empleando un método distinto a la interfaz o a las instrucciones proporcionadas por "Mercantil Seguros". Sólo podrá utilizar los "Servicios" en la medida en que la ley lo permita. Podemos suspender o cancelar nuestros "Servicios" si no cumple con nuestras políticas o condiciones o si consideramos que existe una conducta malintencionada.
- d. **Artículo 4:** El uso de nuestros "Servicios" no lo convierte en el titular de ninguno de los derechos de propiedad intelectual de los mismos, ni del contenido al que ingresa. Sólo podrá utilizar el contenido de nuestros "Servicios" si lo autoriza su titular o si está permitido por la ley. Estas condiciones no le otorgan el derecho a utilizar las marcas, ni los logotipos empleados en nuestros "Servicios". No elimine, ni oculte, ni altere los avisos legales que se muestren en nuestros "Servicios".

- e. **Artículo 5:** En algunas ocasiones nuestros "Servicios" pueden mostrar contenido que no pertenece a "Mercantil Seguros". Este contenido es responsabilidad exclusiva de la entidad que lo haya puesto a disposición. Podemos revisar el contenido para determinar si es ilegal o infringe nuestras políticas, y eliminarlo o negarnos a publicarlo si tenemos razones suficientes para considerar que infringe nuestras políticas o la ley. Sin embargo, esta posibilidad no implica necesariamente que revisemos el contenido, por lo que no debe dar por sentado que vayamos a hacerlo.
- f. **Artículo 6:** En relación con el uso de los "Servicios", podemos enviarle avisos de servicio, mensajes administrativos y cualquier otro tipo de información. Si quiere, puede solicitarnos desactivar algunas de estas comunicaciones.
- g. **Artículo 7:** 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 satisfacen cualquier requisito de forma escrita, salvo que cualquier legislación aplicable con carácter imperativo exigiera una forma distinta de comunicación.

3. SU CUENTA DE USUARIO EN "MERCANTIL SEGUROS"

- a. **Artículo 1:** Es posible que necesite una cuenta de usuario de "Mercantil Seguros" para utilizar algunos de nuestros "Servicios". Puede crear su propia cuenta de usuario de "Mercantil Seguros" o se le puede asignar una cuenta a través de un administrador, de la empresa para la que trabaja, por alguna institución u Organismo, o en su defecto por alguna persona natural. Si usa una cuenta de usuario de "Mercantil Seguros" asignada por un administrador, pueden aplicar términos distintos o adicionales, y su administrador podrá acceder a su cuenta o inhabilitarla.
- b. **Artículo 2:** Si detecta un uso no autorizado de su cuenta o de su contraseña, comuníquese inmediatamente con nosotros por medio de la siguiente dirección de correo electrónico: [seguridad de la informacion@mercantilseguros.com](mailto:seguridad_de_la_informacion@mercantilseguros.com).

4. PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y DE LOS DERECHOS DE AUTOR

- a. **Artículo 1:** *Las Políticas de Privacidad de Mercantil Seguros* explican el tratamiento de los datos personales y la protección de la privacidad al usar nuestros "Servicios". Si Usted utiliza nuestros "Servicios", acepta que "Mercantil Seguros" use dichos datos de conformidad con sus políticas de privacidad.
- b. **Artículo 2:** Respondemos a las notificaciones de presuntas infracciones de los derechos de autor y cancelamos las cuentas de los usuarios que cometen infracciones de acuerdo con el proceso establecido en las normas legales de protección de los derechos de autor.

- c. **Artículo 3:** Si considera que algún usuario está infringiendo sus derechos de autor y quiere informarnos de ello, comuníquese inmediatamente con nosotros por medio de la siguiente dirección de correo electrónico: seguridad_de_la_informacion@mercantilseguros.com.

5. CONTENIDO DE NUESTROS "SERVICIOS"

- a. **Artículo 1:** Algunos de nuestros "Servicios" le permiten enviar contenido. Si lo hace, seguirá siendo el titular de los derechos de propiedad intelectual que tenga sobre ese contenido.
- b. **Artículo 2:** Al subir contenido o al enviarlo por otros medios a nuestros "Servicios", concede a "Mercantil Seguros" (y a sus colaboradores) una licencia mundial para utilizar, alojar, almacenar, reproducir, modificar, y crear obras derivadas (por ejemplo, las que resulten de la traducción, la adaptación u otros cambios que realicemos para que su contenido se adapte mejor a nuestros "Servicios"), comunicar, publicar, ejecutar o mostrar públicamente y distribuir dicho contenido. "Mercantil Seguros" usará los derechos que le confiere esta licencia únicamente con el fin de proporcionar, promocionar y mejorar los "Servicios" y de desarrollar servicios nuevos. Esta licencia seguirá vigente incluso cuando deje de utilizar nuestros "Servicios". Algunos "Servicios" le permiten ingresar al contenido que haya proporcionado y eliminarlo. Además, en algunos de nuestros "Servicios" se incluyen condiciones o ajustes que limitan nuestro uso del contenido que se haya enviado a los mismos. Asegúrese de tener los derechos necesarios para concedernos esta licencia sobre cualquier contenido que envíe a nuestros "Servicios".
- c. **Artículo 3:** Para obtener más información sobre cómo "Mercantil Seguros" usa o almacena contenido, consulte la *Política de Privacidad* o las condiciones adicionales de cada "Servicio". "Mercantil Seguros" podrá utilizar los comentarios o las sugerencias que envíe en relación con nuestros "Servicios" sin ningún compromiso.
- d. **Artículo 4:** 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.

6. INFORMACIÓN DE PRODUCTOS/SEGUROS.

Nos esforzamos para que la información que aparece en nuestro sitio web sea correcta, 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 los 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; y/o consulte con su productor.

- a. **Artículo 1: 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. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, usted acepta 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.

No podrá utilizar ningún Servicio de 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.

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.

- b. **Artículo 2: 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. En nuestro sitio web y oficinas administrativas podrá consultarlos.
- c. **Artículo 3: Emisión de póliza:** Cuando esté disponible este servicio, para emitir una póliza nueva los intermediarios autorizados podrán hacerlo a través de la página www.mercantilseguros.com, portal del asesor.
- d. **Artículo 4: 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 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.

7. ACERCA DEL SOFTWARE DE NUESTROS "SERVICIOS"

- a. **Artículo 1:** Si un "Servicio" requiere o incluye software que se puede descargar, este software podrá actualizarse automáticamente en su dispositivo o computador siempre que haya versiones o funciones nuevas disponibles. Algunos "Servicios" pueden permitir que definas los ajustes de actualización automática.

- b. **Artículo 2:** "Mercantil Seguros" le concede una licencia personal mundial, libre de royalties, intransmisible y no exclusiva para usar el software que se le proporcione como parte de los "Servicios". El único propósito de esta licencia es permitirle usar los "Servicios" que ofrece "Mercantil Seguros" y beneficiarle con ellos, según lo estipulado en estas condiciones. No podrá copiar, modificar, distribuir, vender ni prestar ninguna parte de nuestros "Servicios", ni del software incluido, ni podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa, ni intentar extraer el código fuente de dicho software, salvo si la legislación prohíbe dichas restricciones o si tiene el consentimiento de "Mercantil Seguros" por escrito.

8. CÓMO MODIFICAR Y CANCELAR NUESTROS "SERVICIOS"

- a. **Artículo 1:** "Mercantil Seguros" cambia y mejora sus "Servicios" constantemente, por ello, es posible que añadamos o eliminemos algunas funciones o características, o que suspendamos o cancelemos un "Servicio" por completo.
- b. **Artículo 2:** Puede dejar de usar los "Servicios" en cualquier momento, aunque lamentaríamos que así fuera. De igual modo, "Mercantil Seguros" puede dejar de proporcionarle los "Servicios" o añadir o crear nuevas limitaciones o términos y condiciones en cualquier momento.
- c. **Artículo 3:** Consideramos que es el propietario de sus datos y que es importante preservar su acceso los mismos. Si interrumpimos un "Servicio", en los casos en los que sea razonable, le informaremos con suficiente antelación y le permitiremos extraer la información del "Servicio".

9. NUESTRAS GARANTÍAS Y RENUNCIAS DE RESPONSABILIDAD

- a. **Artículo 1:** "Mercantil Seguros" ofrece sus "Servicios" con un nivel de competencia y diligencia razonable desde el punto de vista comercial, y esperamos que disfrute al usarlos.
- b. **Artículo 2:** NI "MERCANTIL SEGUROS" NI SUS PROVEEDORES O DISTRIBUIDORES OFRECEN GARANTÍAS ESPECÍFICAS SOBRE LOS SERVICIOS DISTINTAS A LAS ESTABLECIDAS DE FORMA EXPRESA EN ESTAS CONDICIONES O EN LAS CONDICIONES ADICIONALES. POR EJEMPLO, "MERCANTIL SEGUROS" NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO DE LOS "SERVICIOS", SUS FUNCIONES ESPECÍFICAS, SU FIABILIDAD, SU DISPONIBILIDAD NI SU CAPACIDAD PARA SATISFACER SUS NECESIDADES. LOS "SERVICIOS" SE OFRECEN «TAL CUAL».
- c. **Artículo 3:** ALGUNAS JURISDICCIONES ESTABLECEN DETERMINADAS GARANTÍAS, COMO LA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN, DE IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO Y DE NO INCUMPLIMIENTO. EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, "MERCANTIL SEGUROS" EXCLUYE TODAS LAS GARANTÍAS.

10. RESPONSABILIDAD POR NUESTROS "SERVICIOS"

- a. **Artículo 1:** EN LOS CASOS PERMITIDOS POR LA LEY, NI "MERCANTIL SEGUROS" NI SUS PROVEEDORES O DISTRIBUIDORES SERÁN RESPONSABLES DE LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS, DE INGRESOS NI DE DATOS, NI DE PÉRDIDAS FINANCIERAS NI DE DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, DERIVADOS, NI PUNITIVOS.

- b. **Artículo 2:** EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, LA COBERTURA TOTAL DE "MERCANTIL SEGUROS", ASÍ COMO LA DE SUS PROVEEDORES Y DISTRIBUIDORES, POR CUALQUIER RECLAMACIÓN RELACIONADA CON ESTAS CONDICIONES, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA, SE LIMITA AL IMPORTE QUE HAYA PAGADO PARA USAR LOS SERVICIOS (O, SI "MERCANTIL SEGUROS" ASÍ LO DECIDE, A LA REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS).
- c. **Artículo 3:** EN NINGÚN CASO, NI "MERCANTIL SEGUROS" NI SUS PROVEEDORES Y DISTRIBUIDORES SERÁN RESPONSABLES POR CUALQUIER PÉRDIDA O DAÑO QUE NO SEAN PREVISIBLES DE FORMA RAZONABLE.

11. LEY APLICABLE.

- a. **Artículo 1:** Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las siguientes leyes:
1. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de la Actividad Aseguradora, publicada en G.O. N° 6.220 Extraordinario del 15/03/2016.
 2. Normas que Regulan la Relación Contractual en la Actividad Aseguradora, publicada en Gaceta Oficial Nro. 40973 de fecha 24 de agosto de 2.016.
 3. Normas para la Divulgación y Publicidad de la Actividad Aseguradora, publicada en Gaceta Oficial Nro. 40973 de fecha 24 de agosto de 2.016.
 4. Ley Orgánica de Drogas, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.510 de fecha 15/09/2010, reimpressa en la Gaceta Oficial Nro. 39.546 de fecha 05/11/2010.
 5. Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (LOCDO/FT), publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.912 de fecha 30/04/2012.
 6. Providencia Nro. 514 contentiva de las Normas sobre Prevención, Control y Fiscalización de los delitos de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo en la Actividad Aseguradora”, publicada en la Gaceta Oficial Nro. 39.621 de fecha 22/03/2011, reimpressa en la Gaceta Oficial Nro. 39.694 de fecha 13/06/2011.

12. MODIFICACIÓN DEL SERVICIO O VARIACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO DE NUESTROS SERVICIOS WEB.

- a. **Artículo 1:** 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 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, 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.

13. RENUNCIA.

- a. **Artículo 1:** En caso de incumplimiento por su parte de las presentes Condiciones de Uso, Mercantil Seguros se reserva el derecho de ejercer las acciones que correspondan.

14. MENORES DE EDAD.

- a. **Artículo 1:** 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 bajo la supervisión de sus padres o representantes.

15. NUESTROS DATOS.

- a. **Artículo 1:** El presente sitio web es propiedad de Mercantil Seguros C.A, quien es responsable del mantenimiento del mismo. Nuestra Sede Principal se encuentra en Edificio Sede de Mercantil Seguros, Av. Libertador con Av. Isaías Látigo Chávez, Urbanización Estado Leal, Municipio Chacao, Z.P. 1060, Caracas, Estado Miranda. En los siguientes horarios de atención: lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm

16. PROCEDIMIENTO PARA AVISO DE RECLAMOS ANTE PRESUNTAS VULNERACIONES DE DERECHOS.

- a. **Artículo 1:** Si un asegurado o cliente no está de acuerdo con la atención o servicio recibido, puede solicitar una aclaratoria o queja llamando a la Unidad Atención al Asegurado al (+58) 276.25.31 / 20.55 en la Ciudad de Caracas, sin costo alguno en un horario de Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 4:30 p.m. o vía correo electrónico a través de la siguiente dirección: atencion_al_asegurado@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 entes administrativos o judiciales.

17. MEDIOS ELECTRÓNICOS

- a. **Artículo 1:** 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 que los servicios que podrán ser prestados por medios electrónicos son los siguientes:
1. Contratación de pólizas de seguros.
 2. Consultas de información relacionadas a su seguro.
 3. Solicitar copias de los cuadros recibos pólizas que hayan sido contratados con la aseguradora.
 4. Solicitar actualizaciones y modificaciones de información (la cual estará sujeta a aprobación de Mercantil Seguros C.A).
 5. Hacer requerimientos que el sistema permita en atención a su naturaleza de acuerdo a los servicios que Mercantil Seguros, C.A. llegue a poner a su disposición
 6. La notificación de la terminación anticipada o cancelación del contrato de seguros siempre que la ley lo autorice.
 7. La no renovación del contrato de 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.

- b. **Artículo 2:** Previo a que se contrate con Mercantil Seguros, C.A. algún producto, o se le proporcione el servicio solicitado, dependiendo del medio electrónico utilizado se procederá a realizar la autenticación que corresponda con base en las siguientes categorías:
1. 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.
 2. 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's (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 el mismo valor aprobatorio.
- c. **Artículo 3:** Cuando por negligencia, culpa, dolo o mala fe del cliente, llegan 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, C.A. 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.
- d. **Artículo 4:** El cliente autoriza a Mercantil Seguros, C.A. 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, que 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.
- e. **Artículo 5:** Las partes reconocen que los actos relacionados con los medios electrónicos aceptados, son de naturaleza mercantil tanto para el cliente como para Mercantil Seguros y Reaseguros S.A. De acuerdo a lo anterior, el cliente y Mercantil Seguros convienen que:
1. Se entenderá como "mensaje de datos" a toda información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de medios electrónicos.
 2. 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.
- f. **Artículo 6:** 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, C.A. tenga establecidos. El cliente acepta y reconoce expresamente que Mercantil Seguros, C.A. es el propietario o titular de los derechos según corresponda de los medios de acceso y los programas que le permitan hacer uso del servicio antes identificado, 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, C.A. o a terceros, lo anterior con independencia de las acciones judiciales, administrativas o de cualquier índole que le asistan a Mercantil Seguros y Reaseguros S.A. 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.

- g. **Artículo 7:** Cuando Mercantil Seguros, C.A. 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.
- h. **Artículo 8:** Mercantil Seguros, C.A. 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, le rogamos revisarlas frecuentemente.
- i. **Artículo 9:** Condiciones de uso de Medios Electrónicos:
 - 1. Se le notificará al cliente la realización de las acciones que se hayan llevado a cabo;
 - 2. 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;
 - 3. Mercantil Seguros, C.A. no será responsable en caso de incumplimiento o demora de las instrucciones del cliente, cuando se deba a casos fortuitos o de fuerza mayor, fallas, desperfectos, mantenimiento, interrupción, suspensión o caída de los sistemas o Medios Electrónicos,
 - 4. .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.

- j. **Artículo 10:** Mercantil Seguros, C.A. 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.
- k. Las operaciones y servicios solicitados a través de medios electrónicos se sujetarán a lo siguiente:
1. Mercantil Seguros, C.A. fijará libremente las bases, requisitos y condiciones de operación de los servicios de seguros.
 2. 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, C.A. 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.
 3. 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, C.A. 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.
- l. **Artículo 11:** El cliente y Mercantil Seguros, C.A. 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 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 y Reaseguros S.A., que no pudieran evitarse.
 5. Para lograr la conexión a la herramienta de Mercantil Seguros y Reaseguros S.A., 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 y Reaseguros S.A. El CLIENTE, en este acto, acepta 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, C.A. 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.

- m. **Artículo 12:** 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.
- n. **Artículo 13:** 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.
- o. **Artículo 14:** 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, riesgos que pueden ser mitigados por El CLIENTE siguiendo ciertas pautas básicas de protección de información personal y Claves de Acceso:
1. Instale en su computadora personal, software anty-spyware (protege a los usuarios contra los programas cuya intención es rastrear la información sobre hábitos de consumo, navegación, contraseñas y datos sensibles) y anti-virus y manténgalo actualizado.
 2. Reduzca la cantidad de correo que recibe en la que se contengan sus datos personales.
 3. 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.
 4. 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.
 5. Verifique constantemente los movimientos que presenten sus cuentas y tarjetas y revise siempre sus estados de cuenta.
 6. Nunca lleve consigo sus Claves de Acceso, memorícelas o manténgalas en un lugar seguro.
- p. **Artículo 15:** Límites de Responsabilidad en Medios Electrónicos: Mercantil Seguros, C.A. 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 Tomador 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.

Mercantil Seguros, C.A. 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, C.A. en relación con el uso de los servicios en Medios Electrónicos.

18. USO DE NUESTROS "SERVICIOS" POR PARTE DE EMPRESAS, INSTITUCIONES O PERSONAS NATURALES.

a. **Artículo 1:** Si utiliza los "Servicios" en nombre de una empresa, institución o persona natural, dicha empresa, institución o persona natural acepta estas condiciones. Se eximirá de responsabilidad a "Mercantil Seguros" y a sus filiales, directivos, agentes y empleados por las reclamaciones, demandas o acciones legales que se puedan derivar de la utilización de los "Servicios" o de la infracción de estas condiciones o que estén relacionados con los mismos, incluidos cualesquiera responsabilidad o gasto que se deriven de las reclamaciones, pérdidas, daños, demandas, juicios, costes procesales y honorarios de abogados.

19. ACERCA DE ESTAS CONDICIONES

a. **Artículo 1:** "Mercantil Seguros" puede modificar estas condiciones o las condiciones adicionales que se apliquen a un "Servicio" para, por ejemplo, reflejar cambios legislativos o en los "Servicios". Le recomendamos que consulte las condiciones de forma periódica. "Mercantil Seguros" publicará avisos relacionados con las modificaciones de estas condiciones por los medios que considere convenientes. Asimismo, publicará avisos relacionados con las modificaciones que se hagan en las condiciones adicionales del "Servicio" correspondiente. Las modificaciones no se aplicarán con carácter retroactivo y entrarán en vigor en un plazo no inferior a 14 días a partir de la fecha de su publicación. No obstante, las modificaciones que afecten a nuevas funciones de un "Servicio" o los cambios que se hagan por cuestiones legales entrarán en vigor de forma inmediata. Si no acepta las condiciones modificadas de un "Servicio", deberá dejar de usar dicho "Servicio". Además, archivaremos las versiones anteriores de los presentes términos y condiciones de servicio, para que pueda consultarlos.

b. **Artículo 2:** En caso de conflicto entre estas condiciones y las condiciones adicionales, estas condiciones prevalecerán sobre las condiciones adicionales.

c. **Artículo 3:** Estas condiciones rigen la relación entre "Mercantil Seguros" y su persona, y no generan ningún derecho del que pueda ser beneficiario un tercero.

d. **Artículo 4:** El incumplimiento de estas condiciones puede acarrear que, "Mercantil Seguros" ejecute las acciones administrativas o legales que pertinentes.

e. **Artículo 5:** Para todos los efectos derivados de este convenio, sin importar la ubicación geográfica desde la cual Usted se encuentre utilizando nuestros "Servicios", las leyes de la República Bolivariana de Venezuela se aplicarán a cualquier litigio que se derive de estas condiciones o de los "Servicios" que estén relacionados con los mismos, tanto "Mercantil

Seguros" como su persona aceptan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la Ciudad de Caracas, para solucionar las reclamaciones derivadas de estas condiciones o de los "Servicios" relacionados con las mismas.

- f. **Artículo 6:** Se dan por reproducidas todas y cada una de las cláusulas de los términos y condiciones generales que regulan el uso de nuestros "Servicios" por su persona.

20. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD EN LA WEB

20.1. OBJETIVOS

- a. **Artículo 1:** "Mercantil Seguros" ha creado esta declaración de seguridad y privacidad con el objeto de documentar y comunicar su compromiso de llevar sus negocios dentro de los más altos esquemas éticos y con los controles internos apropiados.
- b. **Artículo 2:** Usted puede utilizar nuestros servicios de muchas maneras, tanto para buscar y compartir información, como para comunicarse con otras personas, como para ingresar a nuestros productos y servicios. Cuando comparte datos con "Mercantil Seguros" (por ejemplo, al crear una cuenta de usuario en el portal del asegurado, en el portal de asesor de seguros, en el portal del proveedor, o ingresando a cualquiera de nuestras aplicaciones móviles), podemos mejorar aún más dichos servicios, mostrándole los resultados de búsquedas e información más relevante; podemos ponerlo en contacto con otros usuarios, proveedores de servicio, aliados comerciales, entre otros; podemos compartir de forma más rápida y sencilla la información necesaria para ingresar a nuestros productos y servicios. Como usuario de nuestros servicios, queremos informarle claramente acerca de cómo utilizamos sus datos y cómo puede proteger su privacidad.
- c. **Artículo 3:** La presente Política de Privacidad Web describe: Qué datos recogemos y los fines para los que llevamos a cabo su recolección. Cómo utilizamos los datos. Las opciones que ofrecemos, incluyendo cómo ingresar a los datos y actualizarlos.
- d. **Artículo 4:** Aunque hemos intentado proporcionar una descripción lo más sencilla posible, si no está familiarizado con términos claves, tales como: "cookies", "dirección IP", "contadores de visitas", "navegador", entre otros, infórmese de su significado antes de continuar. Su privacidad es importante para "Mercantil Seguros", por lo tanto, sin importar si es un usuario nuevo o un usuario avanzado, le recomendamos que lea nuestra política y se ponga en contacto con nosotros si tiene cualquier duda, por medio de la dirección de correo electrónico: seguridad_de_la_informacion@mercantilseguros.com

20.2. MEDIDAS DE SEGURIDAD

- a. **Artículo 1:** Nuestro sitio está protegido con diversas medidas de seguridad tales como procedimientos de control de cambios, contraseñas y controles de acceso físicos. Asimismo, empleamos una variedad de mecanismos que garantizan que los datos que usted suministra no se pierdan, sean usados indebidamente o

modificados sin autorización. Estos controles incluyen políticas de confidencialidad de datos y frecuentes respaldos de la base de datos.

- b. **Artículo 2:** Este sitio contiene varios enlaces a otros sitios. "Mercantil Seguros" no se responsabiliza por las prácticas de seguridad o privacidad de los mismos, los productos o servicios que ofrezcan, ni por el contenido que en ellos aparezca. "Mercantil Seguros" no respalda ninguno de los productos o servicios señalados en estos otros sitios.

20.3. PARA PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS

- a. **Artículo 1:** En referencia a este sitio Web, existen dos opciones relacionadas con su información personal. Si usted desea ponerse en contacto con nosotros sobre nuestros productos o servicios, entonces necesita proporcionarnos su información de contacto, para que podamos cumplir con su solicitud, pero si no desea contactarnos por nuestros productos o servicios, no obtendremos ninguna información suya, y usted no necesitará hacer nada más. Si desea ponerse en contacto con nosotros lo puede hacer por medio de los siguientes canales: Envío de correo electrónico a help_desk@mercantilseguros.com.
- b. **Artículo 2:** Si tiene alguna pregunta sobre esta publicación de seguridad y privacidad, sobre las instrucciones de este sitio o sobre sus asuntos con nuestra empresa, puede ponerse en contacto con nosotros utilizando cualquiera de los canales de comunicación arriba mencionados.

20.4. RECOLECCIÓN DE DATOS POR "MERCANTIL SEGUROS"

- a. **Artículo 1:** La recolección de datos se realiza para proporcionar y mejorar con efectividad, rapidez y seguridad los servicios que ofrecemos a todos nuestros usuarios. Se lleva a cabo de dos formas:
 - i. **Información que nos facilita usted.** Por ejemplo, para usar muchos servicios debe registrarse para obtener una cuenta de usuarios de "Mercantil Seguros". Durante este proceso le pediremos determinados datos personales como, por ejemplo: su nombre completo, dirección de correo electrónico, números de teléfono, los datos de los instrumentos de cobro y pago que desea utilizar, tales como: tarjetas de crédito o cuentas de depósito, además de todos aquellos datos que consideremos relevantes y necesarios para prestar adecuadamente nuestros servicios.
 - ii. **Datos que obtenemos a través de la utilización de nuestros servicios.** Podremos recolectar datos acerca de qué servicios utiliza y de cómo los utiliza, por ejemplo, cuando visite una página web que emplee nuestros servicios o cuando visualice nuestros anuncios y nuestro contenido e interactúe con ellos. Estos datos incluyen:

Datos sobre el dispositivo: Podremos recoger datos específicos sobre su dispositivo (como, por ejemplo, el modelo de equipo, la versión del sistema operativo, los identificadores únicos y los datos sobre la red móvil, incluyendo el número de teléfono y su ubicación geográfica). "Mercantil Seguros" podrá

asociar los identificadores de su dispositivo o su número de teléfono con su cuenta de usuario de "Mercantil Seguros".

Datos sobre el computador: La dirección IP y datos específicos de su computador (como, por ejemplo, la versión del sistema operativo, los identificadores únicos y los datos sobre la red de telecomunicaciones que utiliza, además de su ubicación geográfica). "Mercantil Seguros" podrá asociar los identificadores de su computador o su ubicación geográfica con su cuenta de usuario de "Mercantil Seguros".

Datos de registro: Cada vez que use nuestros servicios o que consulte nuestro contenido, es posible que obtengamos y que almacenemos determinada información en los registros del servidor de forma automática. Estos datos podrán incluir:

- Información detallada sobre cómo utiliza nuestro servicio.
- Datos telefónicos como, por ejemplo, su número de teléfono, el número de la persona que realiza la llamada, los números de desvío, la hora y fecha de las llamadas, la duración de las llamadas, información sobre el enrutamiento de mensajes SMS y tipos de llamadas.
- Información relativa a su dispositivo o computador como, por ejemplo, fallas, actividad del sistema, ajustes del hardware, tipo de navegador, idioma del navegador, fecha y hora de su solicitud y URL de referencia.
- Cookies, que permitirán identificar su navegador o su cuenta de usuario de "Mercantil Seguros".

20.5. VERIFICACIÓN DE DATOS DE REGISTRO

- a. **Artículo 1:** "Mercantil Seguros" se reserva el derecho de solicitar y verificar cualquier información necesaria para ingresar y prestar cualquier servicio. Asimismo "Mercantil Seguros" está facultada, en su carácter de sujeto obligado, a tomar las medidas y acciones necesarias que juzgue conveniente para dar cumplimiento al marco jurídico vigente en la República Bolivariana de Venezuela, así como por las políticas, normas, procesos, instrucciones y reglamentos que dicten tanto la Superintendencia de Seguros, como "Mercantil Seguros", así como por las políticas, normas, procesos, instrucciones y reglamentos que dicten tanto la Superintendencia de Seguros como Mercantil Seguros, y sin limitarse a los expresamente establecidos en la *Política Conozca a su Cliente*, en la *Política Conozca a su Intermediario de Seguros* y en la *Política Conozca a su Proveedor*.

20.6. DATOS SOBRE SU UBICACIÓN FÍSICA

- a. **Artículo 1:** Al utilizar un servicio de "Mercantil Seguros" que pueda registrar su ubicación física, podremos llevar a cabo la recolección y el tratamiento de datos acerca de su ubicación real como, por ejemplo, las señales de GPS enviadas por un dispositivo móvil. También podremos utilizar diferentes tecnologías para determinar la ubicación, como los datos de los sensores del dispositivo que proporcionen, por ejemplo, información sobre los puntos de acceso Wi-Fi y las

antenas de telefonía móvil más cercanas, entre otros soportados por el dispositivo o el computador, según sea el caso.

20.7. **NÚMEROS EXCLUSIVOS DE APLICACIÓN**

- a. **Artículo 1:** Algunos servicios incluyen un número exclusivo de aplicación. Este número y la información sobre la instalación (por ejemplo, el tipo de sistema operativo o el número de versión de la aplicación) se pueden enviar a "Mercantil Seguros" al instalar o desinstalar este servicio o cuando el servicio establece contacto con los servidores de forma periódica para, por ejemplo, buscar actualizaciones automáticas.

20.8. **ALMACENAMIENTO LOCAL**

- a. **Artículo 1:** Podremos recolectar y almacenar datos (incluyendo datos de carácter personal) de forma local en el dispositivo o el computador utilizando los mecanismos que consideremos más adecuados para ello, en función de las características y opciones de operación y seguridad del dispositivo o el computador que emplea para ingresar a nuestros servicios.

20.9. **COOKIES E IDENTIFICADORES ANÓNIMOS**

- a. **Artículo 1:** Empleamos diferentes tecnologías para recolectar y almacenar datos cuando accede a un servicio de "Mercantil Seguros", incluyendo el envío de una o varias cookies o de identificadores anónimos a su dispositivo o computador. También utilizamos las cookies y los identificadores anónimos cuando interactúa con los servicios que ofrecen nuestros proveedores.

20.10. **CÓMO UTILIZAMOS LOS DATOS RECOLECTADOS**

- a. **Artículo 1:** Los datos que recolectamos a través de todos nuestros servicios se utilizan para prestar, mantener, proteger y mejorar dichos servicios, desarrollar nuevos servicios y velar por la protección de "Mercantil Seguros" y de nuestros usuarios. También utilizamos estos datos para ofrecerle contenido personalizado, como, por ejemplo, resultados de búsqueda e información relevante para ingresar a los servicios que ofrecemos o deseamos ofrecer.
- b. **Artículo 2:** Podremos usar el nombre que proporcione para su perfil de usuario de "Mercantil Seguros" en todos aquellos servicios para cuya utilización sea necesario disponer de una cuenta de usuario de "Mercantil Seguros". Asimismo, podremos sustituir los nombres que haya asociado con anterioridad a su cuenta de usuarios de "Mercantil Seguros" de modo que se le identifique de forma coherente en todos nuestros servicios.
- c. **Artículo 3:** Si se pone en contacto con "Mercantil Seguros", es posible que guardemos un registro de su comunicación para poder resolver más fácilmente cualquier incidencia que se haya producido. Podremos utilizar su dirección de correo electrónico para enviarle información acerca de nuestros servicios, incluyendo información sobre próximos cambios o mejoras.

- d. **Artículo 4:** Utilizaremos los datos recolectados a través de las cookies y otras tecnologías como, por ejemplo, los contadores de visitas, para mejorar la experiencia del usuario y la calidad general de nuestros servicios. Cuando le mostremos anuncios o servicios personalizados, no asociaremos cookies o identificadores anónimos a datos especialmente protegidos como, por ejemplo, los relativos a raza, religión, orientación sexual o salud.
- e. **Artículo 5:** Podemos combinar la información personal de un servicio con la información de otros servicios de "Mercantil Seguros", incluida la información personal, para que pueda compartir contenido con usuarios que conozca más fácilmente, entre otros usos. No combinaremos los datos de las cookies con datos de carácter personal, salvo que preste su consentimiento a tal efecto.
- f. **Artículo 6:** Le pediremos su consentimiento antes de utilizar sus datos para cualquier fin distinto de los establecidos en la presente Política de Privacidad.
- g. **Artículo 7:** "Mercantil Seguros" lleva a cabo el tratamiento de los datos personales en sus servidores, ubicados mayoritariamente en la República Bolivariana de Venezuela. Sin embargo, podremos llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales en un servidor que esté ubicado en otro país o en uno distinto a su país de residencia.

20.11. **TRANSPARENCIA Y ELECCIÓN**

- a. **Artículo 1:** Nuestro objetivo es informarle claramente acerca de los datos que recolectamos, de modo que pueda tomar decisiones adecuadas en lo que respecta a su utilización. Por ejemplo, podrá: Usar su cuenta de "Mercantil Seguros" para consultar y controlar determinadas categorías de datos vinculadas a su cuenta de usuario de "Mercantil Seguros". Visualizar el perfil de "Mercantil Seguros" que se muestra a determinados usuarios, en aquellos casos donde aplique este tipo de servicios. Controlar con quién comparte sus datos. Obtener información de muchos de nuestros servicios. También podrá configurar su navegador para que bloquee todas las cookies, incluyendo las asociadas a nuestros servicios, o para saber cuándo es "Mercantil Seguros" quien le envía una cookie. No obstante, debe tener en cuenta que, si inhabilita las cookies, es posible que muchos de nuestros servicios no funcionen correctamente.

20.12. **DATOS COMPARTIDOS POR USTED**

- a. **Artículo 1:** Muchos de nuestros servicios le permiten compartir sus datos con otros usuarios, empresas, organizaciones o personas naturales, que participan activamente en la prestación de nuestros productos y servicios.

20.13. **CÓMO INGRESAR A SUS DATOS PERSONALES Y ACTUALIZARLOS**

- a. **Artículo 1:** Cada vez que utiliza nuestros servicios, queremos ofrecerle la posibilidad de ingresar a sus datos personales. Si dichos datos son incorrectos, tratamos de poner a su disposición los medios necesarios para actualizarlos o eliminarlos rápidamente, salvo que estemos obligados a conservar dichos datos para fines legales o legítimos relacionados con nuestra actividad. Al actualizar sus

datos personales, es posible que deba verificar y validar su identidad antes de que podamos procesar su solicitud.

- b. **Artículo 2:** Nos reservamos el derecho a no tramitar aquellas solicitudes que estén en contra de nuestras políticas, normas y procesos; aquellas que sean excesivamente reiteradas; aquellas que impliquen un esfuerzo técnico desproporcionado (por ejemplo, desarrollar un nuevo sistema o modificar de forma significativa una política vigente); aquellas que pongan en riesgo la privacidad de terceros o que resulten sustancialmente inviables (por ejemplo, solicitudes relativas a datos almacenados en copias de seguridad).
- c. **Artículo 3:** Cuando podamos ofrecerle la posibilidad de ingresar a sus datos personales y modificarlos, lo haremos de forma gratuita, salvo que ello requiera un esfuerzo desproporcionado. Al prestar nuestros servicios, protegeremos sus datos procurando que no puedan ser eliminados de forma accidental o intencionada. Por este motivo, aunque elimine sus datos de nuestros servicios, es posible que no destruyamos de inmediato las copias residuales almacenadas en nuestros servidores activos, ni los datos almacenados en nuestros sistemas de seguridad. Asimismo, podremos conservar toda la información que consideremos relevante de su perfil de usuario por el tiempo que consideremos necesario, incluso cuando deje de usar nuestros servicios, en cuyo caso dichos datos servirán únicamente para los propósitos establecidos en la presente Política de Privacidad.

20.14. QUÉ DATOS PERSONALES COMPARTIMOS

- a. **Artículo 1:** No compartiremos sus datos personales con empresas, organizaciones o personas naturales ajenas a "Mercantil Seguros", salvo en alguno de los siguientes supuestos:
 - i. **Consentimiento:** Compartiremos sus datos personales con empresas, organizaciones o personas naturales ajenas a "Mercantil Seguros" cuando nos haya dado su consentimiento para hacerlo. Su consentimiento será necesario para compartir datos personales especialmente protegidos.
 - ii. **Administradores de dominio:** Si su cuenta de usuario de "Mercantil Seguros" es gestionada por un administrador del dominio (por ejemplo, en el caso de los usuarios de servicios redes, de Google Apps, de los portales, entre otros servicios), dicho administrador y los terceros que presten asistencia a los usuarios, tendrán acceso a los datos de su cuenta (incluyendo su dirección de correo electrónico y otros datos). El administrador y los terceros que presten asistencia podrán: Visualizar datos estadísticos acerca de su cuenta como, por ejemplo, en relación con las aplicaciones que ha instalado. Cambiar la contraseña de su cuenta. Suspender o cancelar el acceso a su cuenta. Ingresar a datos almacenados en relación con su cuenta o conservar dichos datos. Obtener datos de su cuenta para cumplir cualquier requisito previsto en la legislación o normativa aplicable o para atender cualquier requerimiento de un órgano administrativo o judicial. Limitar su capacidad para eliminar o editar los datos o los ajustes de privacidad.

- iii. **Tratamiento externo:** Proporcionaremos sus datos personales a nuestras filiales o a organizaciones y otros terceros de confianza para que lleven a cabo su tratamiento por cuenta de "Mercantil Seguros" siguiendo nuestras instrucciones, de conformidad con nuestra Política de Privacidad y adoptando cuantas medidas sean oportunas para garantizar la confidencialidad y seguridad de dichos datos.
- iv. **Motivos legales:** Compartiremos sus datos personales con empresas, organizaciones o personas naturales ajenas a "Mercantil Seguros" si consideramos de buena fe que existe una necesidad razonable de ingresar a dichos datos o utilizarlos, conservarlos o revelarlos para: Cumplir con el mandato de un organismo de justicia; por solicitud efectuada por las autoridades u organismos de seguridad del Estado, o en su defecto, por la Superintendencia de Seguros de la República Bolivariana de Venezuela, con ocasión a una Investigación.

Cumplir con lo previsto en la legislación vigente, así como por las normas, instrucciones y reglamentos que dicte la Superintendencia de Seguros. Cumplir con lo previsto en la legislación vigente en materia de blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la producción de armas de destrucción masiva. Cumplir cualquier requisito previsto en la legislación o normativa aplicable o atender cualquier requerimiento de un organismo administrativo o judicial. Cumplir lo previsto en las Condiciones de Servicio vigentes, incluida la investigación de posibles infracciones. Detectar o impedir cualquier fraude o incidencia técnica o de seguridad. Proteger los derechos, los bienes o la seguridad de "Mercantil Seguros", de nuestros usuarios o del público en general en la medida exigida o permitida por la legislación aplicable. Podremos compartir datos consolidados y de carácter no personal con el público en general y con nuestras empresas aliadas, incluyendo editores, anunciantes y sitios web relacionados. Por ejemplo, podremos compartir públicamente datos para mostrar tendencias sobre la utilización general de nuestros servicios. Si "Mercantil Seguros" participa en una fusión, adquisición o venta de activos, nos aseguraremos de mantener la confidencialidad de los datos personales e informaremos a los usuarios afectados antes de que sus datos personales sean transferidos o pasen a estar sujetos a una política de privacidad diferente.

20.15. **SEGURIDAD DE LOS DATOS**

- a. **Artículo 1:** Nos esforzamos por proteger a "Mercantil Seguros" y a nuestros usuarios frente a cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de los datos que conservamos o frente al acceso no autorizado a los mismos. En particular:

Encriptamos muchos de nuestros servicios mediante el protocolo SSL, como también empleamos diversos mecanismos criptográficos para cifrar los datos que nos suministras, como, por ejemplo, las claves de acceso.

Podremos solicitarle la utilización de diversas medidas y protocolos de seguridad, mediante el manejo de certificados digitales, llaves criptográficas, entre otras medidas, bien sea para ingresar a nuestros servicios, o bien para transmitir, procesar o almacenar información dentro y fuera de nuestras redes.

Revisamos nuestra política en materia de recolección, almacenamiento y tratamiento de datos, incluyendo las medidas de seguridad físicas, para impedir el acceso no autorizado a nuestros sistemas.

Limitamos el acceso de los contratistas, los agentes y los empleados de "Mercantil Seguros" a la información personal que deben procesar para "Mercantil Seguros" y nos aseguramos de que cumplan las estrictas obligaciones de confidencialidad contractuales y de que estén sujetos a las condiciones disciplinarias pertinentes o al despido si no cumplen dichas obligaciones.

20.16. **APLICACIÓN**

- a. **Artículo 1:** Nuestra Política de Privacidad se aplica a todos los servicios ofrecidos por "Mercantil Seguros" pero excluye aquellos servicios que estén sujetos a políticas de privacidad independientes y específicas, que no incorporen la presente Política de Privacidad.
- b. **Artículo 2:** Nuestra Política de Privacidad no se aplica a los servicios suministrados por otras organizaciones, empresas o personas naturales, incluyendo los productos o sitios que puedan mostrarse en los resultados de búsqueda y los sitios que puedan incluir servicios de "Mercantil Seguros" o a los que se ingrese desde dichos servicios. Nuestra Política de Privacidad no regula las actividades de tratamiento de datos de otras empresas y organizaciones que anuncien nuestros servicios y puedan emplear cookies, contadores de visitas y otras tecnologías para publicar y ofrecer información relevante.

20.17. **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN LEY ORGÁNICA CONTRA LA DELINCUENCIA ORGANIZADA Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO (LOCDO/FT)**

El uso de los servicios ofrecidos a través de nuestros canales electrónicos, está sometido a las normas y controles imperantes en materia de prevención para evitar el financiamiento al terrorismo. De igual forma, serán aplicables las restricciones, limitaciones y condiciones establecidas por órganos nacionales y/o internacionales para el cumplimiento y respeto de la legislación y las mejores prácticas asociadas a esta materia. En consecuencia, los usuarios de nuestros portales digitales, al hacer uso de los mismos, entienden que la compañía de seguros queda relevada de toda responsabilidad por cualquier investigación, retención, bloqueo o incautación de fondos, multa o sanción impuesta en la jurisdicción que corresponda por delitos asociados a esa materia.

Por otro lado, los procedimientos para establecer registros individuales de clientes con el fin de mantener actualizada la información necesaria para determinar fehacientemente su identificación y actividad económica a la cual se dediquen, serán

efectuados a través del Centro de Atención Telefónica de MERCANTIL SEGUROS y/o el portal de internet SEGUROS EN LINEA, en donde un agente telefónico o la propia página web, podrán solicitar por distintos medios, información personal de los clientes, así como del producto contratado, esto a fin de garantizar el cumplimiento imperante de las normas para prevenir financiamiento al terrorismo debiendo los usuarios, por tanto, colaborar con el cumplimiento y consignación de los requerimientos que le sean exigidos a tales fines.

20.18. **CUMPLIMIENTO**

- a. **Artículo 1:** En "Mercantil Seguros" verificamos el cumplimiento de nuestra Política de Privacidad de forma regular. Asimismo, nos adherimos a diferentes códigos de autorregulación. En caso de que recibamos una reclamación formal por escrito, nos pondremos en contacto con la persona que la haya formulado para hacer un seguimiento de la misma. Ejecutaremos todo cuanto esté a nuestro alcance, para resolver cualquier reclamación relacionada con la transferencia de datos de carácter personal que no hayamos podido solucionar directamente con el usuario.

20.19. **MODIFICACIONES**

- a. **Artículo 1:** Nuestra Política de Privacidad podrá ser modificada en cualquier momento. Publicaremos todas las modificaciones de la presente Política de Privacidad en los medios que consideremos convenientes para ello y, si son significativas, efectuaremos una notificación más destacada (por ejemplo, le enviaremos una notificación por correo electrónico si la modificación afecta a determinados servicios). Las modificaciones no se aplicarán con carácter retroactivo y entrarán en vigor en un plazo no inferior a 14 días a partir de la fecha de su publicación. No obstante, las modificaciones que afecten a nuevas funciones de un "Servicio" o los cambios que se hagan por cuestiones legales entrarán en vigor de forma inmediata. Si no acepta las condiciones modificadas de un "Servicio", deberá dejar de usar dicho "Servicio". Además, archivaremos las versiones anteriores de la presente Política de Privacidad para que pueda consultarlas.