



SEGURO CONTRA LUCRO CESANTE

En virtud de las declaraciones contenidas en la solicitud de Seguro presentada por el ASEGURADO cuya veracidad constituye causa determinante de la celebración del presente contrato y de acuerdo a lo estipulado en las Cláusulas Generales de Contratación, en las presentes CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO CONTRA LUCRO CESANTE y en las Particulares, Especiales, Endosos y anexos adjuntos; MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, en adelante denominada LA COMPAÑÍA conviene en indemnizar al ASEGURADO, las pérdidas que efectivamente resulten de la interrupción o perturbación que su NEGOCIO sufra como consecuencia de un siniestro amparado bajo la Póliza de Seguro Contra Incendio u otras coberturas de daños materiales indicadas en las Condiciones Particulares.

CONDICIONES GENERALES

Artículo 1°.- COBERTURA

- 1.1 **LA COMPAÑÍA conviene en indemnizar las pérdidas que efectivamente resulten de la interrupción o perturbación que el NEGOCIO del ASEGURADO experimente como consecuencia directa del daño y/o destrucción sufrido por los LOCALES utilizados para dicho negocio o de los bienes existentes en ellos, causado por un siniestro cubierto bajo la Póliza de Seguro Contra Incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares de esta póliza.**
- 1.2 **LA COMPAÑÍA resarcirá al ASEGURADO las pérdidas cubiertas por esta Póliza con sujeción a la modalidad de suma asegurada pactada en las Condiciones Particulares.**
- 1.3 **Esta póliza sólo cubre EL NEGOCIO descrito en las Condiciones Particulares, mientras se encuentre operando en los locales y ámbitos designados como lugar del seguro.**
- 1.4 **Sólo será admisible la reclamación bajo este seguro cuando el evento dañoso que da lugar al Lucro Cesante hubiere ocurrido dentro del plazo de vigencia de la presente póliza.**

Artículo 2°.- ALCANCE DE LA COBERTURA

- 2.1** Este seguro sólo cubre el Lucro Cesante derivado de los daños materiales que, al momento de emitirse esta póliza, se encuentren amparados bajo una Póliza de Seguro contra Incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares. Las posteriores ampliaciones de dichos seguros contra daños materiales, no afectarán esta cobertura de lucro cesante, mientras LA COMPAÑÍA no haya emitido el endoso ampliatorio correspondiente bajo esta póliza.
- 2.2** Este seguro cubre igualmente la pérdida resultante de la interrupción o perturbación del NEGOCIO ocasionada por actos de destrucción ordenados por la autoridad civil o por el poder militar orientados a prevenir o evitar la propagación de un siniestro amparado bajo el seguro contra incendio u otra de las coberturas indicadas en las Condiciones Particulares; salvo que tal acto de destrucción haya sido originado por algún riesgo excluido en esta póliza.
- 2.3** Así mismo, LA COMPAÑÍA ampara el lucro cesante efectivamente sufrido por el NEGOCIO asegurado durante un período no mayor de 15 (quince) días, a causa de actos de la autoridad civil que prohíban el acceso a los LOCALES a raíz de un siniestro ocurrido en dichos locales o locales vecinos y amparado bajo el seguro contra incendio u otra de las coberturas indicadas en las Condiciones Particulares; salvo que tal acto de autoridad se origine por algún riesgo excluido por esta póliza.
- 2.4** Esta póliza también cubre la pérdida real y efectivamente sufrida durante un plazo no mayor de 15 (quince) días, a consecuencia de la interrupción o perturbación causada por el proceso de adquisición de las maquinarias, equipos, repuestos y materiales necesarios para la reanudación del NEGOCIO ASEGURADO.

Artículo 3°.- EXCLUSIONES

- 3.1** Salvo pacto específico en contrario, este seguro no cubre pérdidas por lucro cesante que, en su origen o extensión, sean causadas por:
- 3.1.1** Terremoto, temblor, erupción volcánica, fuego subterráneo, tifón, huracán, tornado, ciclón u otra convulsión de la naturaleza o perturbación atmosférica, a excepción del rayo.
- 3.1.2** Guerra, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones de guerra, declarada o no, asonada, huelga, motín, conmoción civil, insurrección, rebelión, sedición, revolución, conspiración, poder militare usurpación del poder o cualquier evento o causa que determine la proclamación o el mantenimiento de la ley marcial o el estado de sitio.
- 3.1.3** Explosión distinta de la proveniente de incendio.

- 3.1.4 **Material para armas nucleares.**
- 3.1.5 **Contaminación o envenenamiento del aire, agua o tierra, polución, daño ecológico o la emisión de radiaciones ionizantes o contaminación por la radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo proveniente de tal combustión. Para los efectos de este apartado, se entiende por combustión, cualquier proceso de fisión nuclear que se sostiene por sí mismo.**
- 3.1.6 **Robo y/o delito o falta contra el patrimonio cometido por cualquier persona, así como actos de deshonestidad de empleados del ASEGURADO.**
- 3.1.7 **Incendio de bosques, selvas, montebajo, praderas, pampas y malezas o fuego empleado para el despeje de terrenos.**
- 3.1.8 **Fermentación, vicio propio o combustión espontánea, ni las pérdidas o daños ocasionados por la calefacción o la desecación a que hubieran sido sometidos los bienes utilizados por EL ASEGURADO en el negocio.**
- 3.1.9 **Actos de cualquier persona o personas que actúen a favor de, o en conexión con, cualquier organización cuyas actividades sean dirigidas a destituir por la fuerza al gobierno «de jure» o «de facto», o para influenciarlo con hechos de terrorismo o violencia.**
- 3.1.10 **Daños y/o desperfectos que sufran los aparatos eléctricos o electrónicos y/o sus accesorios por una causa inherente a su funcionamiento o por variación en la provisión de energía.**
- 3.1.11 **Daños que sufran los hornos debido a desperfectos del mismo horno o de su alimentador de combustible, aunque causen incendio.**
- 3.1.12 **Acto u omisión intencional o atribuible a negligencia grave del ASEGURADO, sus familiares o dependientes o encargados de seguridad y/o a la inobservancia total o parcial de las medidas de seguridad preventivas existentes en la fecha de contratación del seguro a cuyo mantenimiento queda obligado EL ASEGURADO frente a LA COMPAÑÍA y/o a la infracción de las normas de seguridad mínimas exigibles para el funcionamiento de los locales comerciales o industriales.**

Esta exclusión es igualmente aplicable a los actos voluntarios del ASEGURADO, sus familiares o dependientes o encargados de seguridad, posteriores a un siniestro de daños materiales que provoquen o incrementen pérdidas bajo este seguro.

- 3.1.13** Un daño material excluido o no asegurado o que encontrándose amparado, el seguro correspondiente no hubiere sido declarado a LA COMPAÑÍA.
- 3.1.14** Hechos que no hayan originado daño material directo y actual alguno en los bienes asegurados por la póliza de daños materiales, tales como amenazas terroristas, abandono de los puestos de trabajo, falta de acceso a los locales e instalaciones asegurados, temor en las personas o actos similares.
- 3.1.15** Insuficiencia de fondos por parte del ASEGURADO para la reconstrucción o reparación de los bienes dañados.
- 3.1.16** Daños susceptibles de ser amparados por las pólizas de rotura de maquinaria y/o equipos electrónicos o cualquier otra que no se encuentre expresamente indicada en las Condiciones Particulares de esta póliza.
- 3.1.17** Falta de suministro de agua, gas, electricidad y/o de cualquier otro producto que se reciba a través de conducciones desde el exterior del riesgo asegurado.

3.2 Este seguro tampoco cubre:

- 3.2.1** El costo de restitución de documentación contable y/o estadística y/o de cualquier otra naturaleza, de manuscritos, planos, dibujos, modelos, sellos y otros aspectos similares; ni la información contenida en tarjetas perforadas o registradas en cintas magnéticas o mediante otra forma de registro de los sistemas de procesamiento electrónico de datos; así como tampoco el lucro cesante derivado de la pérdida de dicho tipo de información o del tiempo necesario para su restitución.
- 3.2.2** Ningún incremento de la pérdida que pueda ocasionarse por disposiciones o leyes que regulen o demoren la importación de maquinarias, equipos, repuestos y materiales, o la construcción o reparación de edificios o estructuras, ni por la suspensión, vencimiento, nulidad, rescisión, resolución o cancelación de cualquier contrato, licencia o pedido, ni por cualquier aumento en la pérdida debido a interferencias de huelguistas u otras personas en la reconstrucción, reparación o reemplazo de los LOCALES o de los bienes contenidos en ellos o en la reanudación o continuación de NEGOCIO.
- 3.2.3** La interrupción total o parcial del proceso productivo, sin que se incurra en pérdida de volumen del negocios o en el incremento en los costes de explotación.
- 3.2.4** Los siniestros que sean consecuencia de la retirada o trabajo

lento de los empleados, cierre patronal y/o, en general, de cualquier cese de trabajo que sea causado por un siniestro no amparado por esta póliza.

3.2.5 Pago de multas o sanciones o las consecuencias de la morosidad o incumplimiento en su pago.

3.2.6 Pérdidas de mercado o cualquier otra pérdida consecencial o remota.

3.3 Tampoco serán indemnizables las pérdidas objeto de este seguro, si EL ASEGURADO no reanuda su actividad.

Si el cese definitivo de la actividad se debe a una causa de fuerza mayor o a la intervención de cualquier organismo o autoridad, se indemnizarán los gastos permanentes incurridos hasta el momento en que EL ASEGURADO haya tenido conocimiento de la imposibilidad de reanudar la explotación y siempre con el límite máximo del período de indemnización pactado.

No obstante, si por causa de fuerza mayor EL ASEGURADO no puede reanudar su actividad en los locales designados en las Condiciones Particulares, la garantía de esta póliza se extenderá a la reinstalación del negocio en otros nuevos locales dentro del territorio del Perú. En este caso, la indemnización a satisfacer por LA COMPAÑÍA no excederá de aquella que, según los peritos, hubiera correspondido de haberse reanudado la actividad en el lugar en que ocurrió el siniestro.

Artículo 4°.- MODIFICACIONES O TRASLADOS

Bajo pena de perder el derecho indemnizatorio, el ASEGURADO deberá informar inmediatamente por escrito a la COMPAÑÍA y obtener su expreso consentimiento de mantener la cobertura, anteriormente a cualquier siniestro; cuando ocurran las siguientes circunstancias:

4.1 Cambios o modificaciones de la actividad comercial o industrial en que consiste el negocio del ASEGURADO o de los predios vecinos; así como aquellos cambios o modificaciones de destino o de utilización de los locales o de sus condiciones especiales que importen una variación del riesgo.

4.2 Traslados de todos o de parte del negocio a locales distintos de los designados en la Póliza.

4.3 Cambio de dueño del negocio asegurado, a excepción del que provenga de transmisión hereditaria.

4.4 Colocación de los bienes utilizados por EL ASEGURADO en el negocio bajo embargo judicial u otra medida análoga.

Artículo 5°.- EDIFICIOS HUNDIDOS, CAÍDOS O DESPLAZADOS

Si todo o parte de los locales que contienen el negocio asegurado se cayera, hundiera o desplazara; el presente contrato de seguro quedará resuelto automáticamente, debiendo la COMPAÑÍA devolver al ASEGURADO, a prorrata, la parte de la prima no devengada por ella.

Artículo 6°.- OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

En adición a lo indicado en las Cláusulas Generales de Contratación, EL ASEGURADO cumplirá, las siguientes obligaciones, so pena de perder todo derecho indemnizatorio:

- 6.1 En concordancia con lo estipulado por el numeral 7.7 del artículo 7° de las Cláusulas Generales de Contratación, el CONTRATANTE, el ASEGURADO, o el BENEFICIARIO deberán comunicarse tan pronto como se tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días con nuestro servicio de Atención al Cliente SI24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia).
- 6.2 Disponer la adopción de todas las medidas que sean razonablemente necesarias para disminuir o eliminar la interrupción o perturbación del NEGOCIO por causa del DAÑO; previa aprobación de LA COMPAÑÍA. EL ASEGURADO podrá, no obstante, actuar sin la anuencia previa de LA COMPAÑÍA, en los casos de extrema necesidad o urgencia; pero INFORMARÁ simultáneamente de las acciones tomadas, quedando LA COMPAÑÍA facultada para desaprobar las medidas tomadas e imponer correctivos.
- 6.3 Facilitar a la COMPAÑÍA y a los peritos designados por ella las investigaciones, comprobaciones y exámenes destinados a establecer la causa del DAÑO y evaluación de la pérdidas. Con este fin, queda obligado a permitir la inspección de sus Libros de Contabilidad, Inventarios, Balances, Registros, Estadísticas, Comprobantes y demás documentación, referentes al ejercicio económico en curso y a los tres ejercicios anteriores a éste.
- 6.4 Confeccionar, a solicitud de la COMPAÑÍA, Balances de Comprobación al inicio y al final del período de interrupción o perturbación del NEGOCIO, reservándose la COMPAÑÍA el derecho a participar por intermedio de sus técnicos o peritos en el inventario.

Artículo 7°.- DETERMINACIÓN DE LAS PÉRDIDAS

- 7.1 A más tardar 30 días después de concluido el período de interrupción o perturbación del NEGOCIO, el ASEGURADO entregará a la COMPAÑÍA una declaración en que conste los detalles de su reclamación bajo esta póliza.

- 7.2 La liquidación final de la indemnización pagadera bajo esta póliza será efectuada por la COMPAÑÍA una vez que haya recibido la información señalada en el párrafo anterior para cuyo fin EL ASEGURADO suministrará a LA COMPAÑÍA toda la información adicional que le sea requerida.
- 7.3 La participación de LA COMPAÑÍA en la evaluación de las pérdidas no le impide oponer excepciones a las pretensiones del ASEGURADO para la indemnización de las mismas.
- 7.4 Es de cargo del ASEGURADO la prueba relativa a la existencia y magnitud de las pérdidas indemnizables, para cuyo efecto la documentación sustentatoria deberá sujetarse a las disposiciones legales y normas contables de uso generalmente aceptado, sin cuyo requisito no será admitida.
- 7.5 El derecho del ASEGURADO a ser indemnizado bajo esta póliza, caducará en forma automática si no cumple con las obligaciones emanadas de este contrato, dentro de los plazos establecidos.

Artículo 8°.- DEDUCIBLES

En caso de siniestro, el ASEGURADO asumirá el importe de los deducibles estipulados para el riesgo de Lucro Cesante, en forma independiente a cualquier otro deducible pactado para los daños materiales.

Artículo 9°.- INSPECCIÓN Y SEGURIDAD DE LIBROS DE CONTABILIDAD Y LICENCIAS

- 9.1 EL ASEGURADO debe llevar la contabilidad de sus negocios de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la ley, así como contar con las autorizaciones y licencias exigibles de acuerdo con el giro de su negocio o actividad.
- 9.2 LA COMPAÑÍA se encuentra facultada para examinar la contabilidad, autorizaciones y licencias referidas en cuanto tengan relación con esta póliza, durante las horas hábiles de trabajo.

Artículo 10°.- DEFINICIONES

Las partes convienen que los términos empleados en esta póliza, se entenderán en la acepción siguiente:

DAÑO.-

Se refiere a daño material directo sobre los bienes empleados en el NEGOCIO ASEGURADO, indemnizado bajo un seguro de incendio u otras coberturas expresamente indicadas en las Condiciones Particulares de esta póliza.

NEGOCIO.-

La actividad comercial y/o industrial respecto del cual se asegura el lucro cesante resultante de daños materiales indemnizados bajo un seguro de incendio u otras coberturas expresamente indicadas en las Condiciones Particulares de esta póliza.

LOCALES.-

Son los inmuebles destinados directamente al negocio respecto de los cuales se asegura el lucro cesante resultante de daños materiales indemnizados bajo un seguro de incendio u otras coberturas expresamente indicadas en las Condiciones Particulares de esta póliza.

GASTOS ESTABLES.-

Llamados también gastos permanentes. Son los gastos fijos del negocio, es decir aquellos que no merman con la disminución en el movimiento del negocio. Según se indique en las Condiciones Particulares, incluye gastos tales como propaganda y publicidad, arrendamientos, arbitrios municipales, servicios de agua, energía, calefacción, luz y teléfono, primas de seguros (excluyendo las primas de seguros de transporte sobre materias primas y productos), útiles de escritorio y papelería, portes de correo, telégrafos y télex, acarreos y fletes bajo contrato fijo, gastos de operación de vehículos, gastos de viaje y viáticos, sostenimiento y reparaciones a edificios, maquinaria, equipo, mobiliario y vehículos, limpieza y seguridad industrial, gastos médicos del personal, impuestos o aplicaciones a las reservas sobre impuestos (sin incluir los impuestos sobre las utilidades, por ser incluidos éstos en la cifra de Utilidad Neta), contratos técnicos, regalías, gastos bancarios, gastos legales, honorarios de revisores de cuentas, abogados, médicos u otros profesionales, contribuciones a asociaciones, gastos de representación, becas y estudios del personal, comedor y refrigerios, depreciación de los edificios, maquinaria, equipo, mobiliario y vehículos, gastos de amortización diferidos, gastos generales diversos (hasta el 5% del monto total de los especificados), sueldos y jornales (incluyendo comisiones a empleados y obreros, aportes a los Seguros Sociales y las correspondientes prestaciones sociales o aplicaciones a las reservas para prestaciones sociales, impuestos y otros cargos sobre remuneraciones).

CLAUSULAS ADICIONALES

LAS ÚNICAS CLAUSULAS QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE SEGURO SON LAS EXPRESAMENTE ESPECIFICADAS EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE CADA PÓLIZA.

CLAUSULA 001 CÉDULA «A»

1. MODALIDAD DE COBERTURA

La garantía prevista en esta Póliza como suma asegurada se limitará a la pérdida de la UTILIDAD BRUTA experimentada como consecuencia de LA REDUCCIÓN DEL RENDIMIENTO Y GASTOS EXTRAORDINARIOS, causados por un Daño Indemnizado bajo el seguro contra incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares, ocurrido durante la vigencia de esta póliza.

2. PERDIDAS INDEMNIZABLES

Acreditado el daño material indemnizado bajo el seguro contra incendio u otra cobertura indicada en las Condiciones Particulares, las pérdidas indemnizables conforme a esta póliza de Lucro Cesante serán las siguientes:

2.1 Por Reducción del Rendimiento del Negocio.-

El monto resultante de aplicar el porcentaje de Utilidad Bruta a la diferencia entre el rendimiento normal del negocio y el rendimiento del negocio durante el período de indemnización como consecuencia del daño material.

2.2 Por Desembolsos Extraordinarios.-

El desembolso adicional (sujeto al art. 3.2), en que necesaria y razonablemente haya de incurrirse con el único propósito de evitar y atenuar la Reducción del Rendimiento del Negocio durante el Período de la Indemnización, que se habría producido como consecuencia del Daño. La suma indemnizable por este concepto no excederá de la cantidad que resulte de aplicar el porcentaje de utilidad bruta a la reducción en el rendimiento del negocio, evitado o atenuado por virtud del aludido desembolso adicional.

2.3 En los casos previstos en el art. 2.1 y 2.2, se deducirá cualquier cantidad economizada durante el período de indemnización con respecto a los Gastos Estables asegurados que pudiesen cesar o reducirse a consecuencia del Daño.

2.4 Si la suma asegurada fuera menor que la suma que resulte de aplicar el Porcentaje de Utilidad bruta al Rendimiento Anual del Negocio, el Asegurado se constituirá en su propio asegurador hasta por el monto de la diferencia y, en consecuencia, la indemnización a pagar por la Compañía al Asegurado se reducirá proporcionalmente.

3. CONDICIONES ESPECIALES

3.1 Si durante el PERÍODO DE INDEMNIZACIÓN, se vendiesen mercaderías o se prestasen servicios en provecho del negocio por el Asegurado o por un tercero en su nombre, aun en lugar distinto a los locales, lo cobrado o por cobrar respecto a tales ventas o servicios, se computará para establecer el Rendimiento del Negocio durante el Período de Indemnización.

3.2 Si algunos gastos estables del Negocio no estuviesen asegurados por esta póliza, al computarse la cantidad cobrable como desembolsos extraordinarios, se tomará en cuenta únicamente la proporción que corresponda a la suma de la Utilidad Neta y los Gastos Estables Asegurados en relación con la suma de la Utilidad Neta y todos los gastos estables del negocio.

3.3 En la eventualidad de ocurrir un siniestro que determine la clausura permanente del Negocio, queda entendido y. convenido que la responsabilidad total de la Compañía quedará limitada a los Gastos Estables Asegurados, razonable y necesariamente incurridos durante un período máximo de 8 semanas, a contar de la fecha del siniestro, con el objeto de terminar y liquidar las operaciones del negocio.

4. DEFINICIONES.-

UTILIDAD NETA.-

Es la utilidad, excluyendo todo ingreso o aumento de capital y todo gasto que pueda atribuirse a capital, resultante del negocio asegurado, después de deducir los Gastos Estables incluyendo depreciaciones, pero antes de la deducción de los impuestos sobre las utilidades.

UTILIDAD BRUTA.-

Es la suma de Utilidad Neta más la cantidad de los gastos estables asegurados, o si no hubiere Utilidad Neta, la cantidad de los Gastos Estables Asegurados, menos la proporción de cualquier pérdida neta que corresponda a los Gastos Estables Asegurados, en relación con el total de todos los gastos Estables del negocio.

NEGOCIO, LOCALES, DAÑO, PERÍODO DE INDEMNIZACIÓN, (los especificados en las Condiciones Particulares).

RENDIMIENTO DEL NEGOCIO.-

a) Para Empresas Comerciales:

Es la totalidad de las sumas de dinero que el ASEGURADO haya cobrado o tenga derecho a cobrar, que proviene de la venta de mercaderías con que él negocia.

b) Para Empresas de Prestación de Servicios:

Es la totalidad de las sumas de dinero que el ASEGURADO haya cobrado o tenga derecho a cobrar por los servicios prestados por él.

c) Para Empresas Manufactureras:

Es la totalidad de las sumas de dinero que el ASEGURADO haya cobrado o tenga derecho a cobrar por su producción, calculada en base a los ingresos por ventas durante un determinado período más la existencia final de los productos terminados y semifabricados deduciéndose de las sumas las existencias iniciales de productos terminados y semifabricados.

PORCENTAJE DE UTILIDAD BRUTA.-

Es el porcentaje de la Utilidad Bruta ganada sobre el Rendimiento del Negocio, durante el ejercicio económico inmediatamente anterior a la fecha del Daño.

RENDIMIENTO ANUAL DEL NEGOCIO.-

Es el rendimiento del negocio durante los doce meses inmediatamente anteriores a la fecha del Daño.

RENDIMIENTO NORMAL DEL NEGOCIO.-

Es el rendimiento del negocio durante aquel período dentro de los doce meses inmediatamente anteriores a la fecha del daño que coincida con el Período de Indemnización.

Sobre las cifras resultantes se harán los reajustes necesarios para proveer el curso del Negocio y las circunstancias y variaciones especiales que incidan sobre él, previas o subsiguientes a la fecha del daño que lo hubiera afectado, en caso de que éste no hubiese ocurrido; de manera que después de tales reajustes, las cifras representen con la aproximación posible, los resultados que se habrían obtenido durante el período posterior al DAÑO si éste no hubiese llegado a producirse.

CLAUSULA 002 CÉDULA «B»

1. MODALIDAD DE COBERTURA

La garantía prevista en esta Póliza como suma asegurada se limitará a la pérdida de **GANANCIAS BRUTAS**, experimentada como consecuencia de **LA REDUCCIÓN DEL RENDIMIENTO Y GASTOS EXTRAORDINARIOS**, causados por un Daño Indemnizado bajo el seguro contra incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares, sufrido durante la vigencia de esta póliza por los edificios, instalaciones, maquinarias, equipos o existencias, ubicados en los locales ocupados por el **ASEGURADO** para los fines del Negocio, excepto productos elaborados, según se especifica en esta Póliza.

2. PÉRDIDA INDEMNIZABLE

Acreditado el daño material indemnizado bajo el seguro contra incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares, las pérdidas indemnizables bajo el seguro de Lucro Cesante serán las siguientes:

2.1 La pérdida real sufrida como consecuencia directa de la interrupción del negocio, hasta el límite del porcentaje de la ganancia bruta indicado en las Condiciones Particulares y sin exceder de la reducción experimentada en las Ganancias Brutas menos los cargos y gastos que no sean necesarios mantener durante tal interrupción del negocio, pero sólo por el período de tiempo que se requiera para reconstruir, reparar o reponer los bienes afectados por el daño, empleando para ello la debida diligencia.

2.2 La indemnización comprenderá los cargos y gastos normales, como también el monto de las planillas de sueldos o salarios, en las cuantías necesarias que sean menester continuar efectuando con el fin de reanudar las operaciones del Negocio, con la misma calidad del servicio que existía antes de producirse el Daño.

3. REANUDACIÓN DE OPERACIONES

3.1 EL ASEGURADO se obliga, en caso de siniestro, a reducir - en la medida de lo posible - las pérdidas resultantes de la interrupción del Negocio mediante las siguientes acciones:

- a) Reanudando total o parcialmente sus operaciones, utilizando los edificios, instalaciones, maquinarias y equipos de los locales especificados.
- b) Utilizando otros edificios, instalaciones, maquinarias y equipos

situados en cualquier lugar dentro del país.

- c) Utilizando las materias primas, productos en proceso de elaboración o productos elaborados, en los locales especificados en las Condiciones Particulares o en otros locales.

- 3.2 El incumplimiento de EL ASEGURADO de las obligaciones previstas en la cláusula 3.1. dará lugar a la pérdida del derecho indemnizatorio bajo esta póliza en la proporción de las pérdidas que, a criterio de LA COMPAÑÍA, podrían haberse evitado.

4. GASTOS PARA REDUCIR LA PERDIDA

Esta Póliza cubre además los gastos en que necesariamente se incurra con el fin de rebajar la pérdida aquí amparada (excluyendo, gastos para extinguir un incendio) así como también aquellos gastos, en exceso de los Normales, en que el ASEGURADO necesariamente tenga que incurrir para reemplazar productos elaborados utilizados por él con el fin de rebajar la pérdida amparada por la presente Póliza; pero en ningún caso la suma de dichos gastos excederá el monto en que dicha pérdida quede rebajada.

Tales gastos no están sujetos a la cláusula de Contribución del Asegurado en las Pérdidas (Art. 6° de esta cédula)

5. GANANCIAS BRUTAS

- 5.1 Para los efectos del presente seguro, las Ganancias Brutas se definen como la suma de:

- 5.1.1 Valor total de la producción a precio neto de venta deducidos los descuentos concedidos, devoluciones y cuenta incobrables;
- 5.1.2 Valor total neto de ventas de Mercaderías deducidos los descuentos concedidos, devoluciones y cuentas incobrables;
- 5.1.3 Otros ingresos derivados de las operaciones del Negocio;

- 5.2 Todo ello menos el costo neto de:

- 5.2.1 Materias Primas de las que se deriva tal producción.
- 5.2.2 Suministros consistentes en materiales consumidos directamente al convertir tales Materias Primas en Productos Elaborados o al efectuar los servicios vendidos por el Asegurado.
- 5.2.3 Mercancías vendidas, incluyendo sus envolturas.
- 5.2.4 Servicios adquiridos de extraños (no de los empleados y

obreros del Asegurado) para reventa, cuya continuación no es obligatoria según contrato.

5.2.5 Ningún otro costo será deducido al determinar las Ganancias Brutas.

5.2.6 Para fijar las Ganancias Brutas se tendrá en cuenta la experiencia del Negocio anterior a la fecha del Daño y su probable estimación posterior como si no hubiese ocurrido tal daño.

6. CONTRIBUCIÓN DEL ASEGURADO EN LAS PÉRDIDAS (Infraseguro)

Si la suma asegurada sobre Ganancias Brutas fuera menor que la suma que resulte de aplicar el porcentaje de coaseguro especificado en las Condiciones Particulares a las Ganancias Brutas que se hubieran percibido, de no haber ocurrido el Daño, durante los doce meses inmediatamente siguientes a la fecha del mismo; el Asegurado se constituirá en su propio asegurador hasta por el monto de la diferencia y, en consecuencia, la indemnización a pagar por la Compañía al ASEGURADO se reducirá proporcionalmente.

7. PRODUCTOS ELABORADOS

La Compañía no será responsable por cualquier pérdida que resulte como consecuencia de daño y/o destrucción de Productos Elaborados, ni por el tiempo requerido para reemplazarlos.

8. DEFINICIONES

Los siguientes términos donde quiera que se empleen en esta cédula significarán :

- a) **MATERIAS PRIMAS.**- Bienes adquiridos por el ASEGURADO para ser transformados en un proceso industrial y que no son bienes destinados a su venta en las Condiciones de adquisición.
- b) **PRODUCTOS EN PROCESO DE ELABORACIÓN.**- Materias Primas que han sufrido cualquier cambio por añejamiento, maduración, acto mecánico u otro proceso de manufactura, en los locales ocupados por el ASEGURADO, pero que aún no se han convertido en productos elaborados.
- c) **PRODUCTOS ELABORADOS.**- Bienes cuyo proceso de manufactura se encuentra totalmente terminado en el curso ordinario del Negocio del Asegurado (incluyendo la etapa de control de calidad) y estén almacenados en depósitos listos para su despacho.
- d) **MERCANCÍAS.**- Productos que el Asegurado no ha manufacturado y

que mantiene en existencia para la venta.

- e) **NORMALES.**- Las condiciones que habrían existido si el daño no hubiera ocurrido.

CLAUSULA 003 CÉDULA «C»

1. MODALIDAD DE COBERTURA

Sujeta a todas sus estipulaciones, condiciones y exclusiones, la garantía prevista en esta Póliza se limita a cubrir la pérdida por Lucro Cesante, hasta el límite del porcentaje de la **GANANCIAS BRUTAS** indicado en las Condiciones Particulares, debido a la Reducción del Rendimiento del Negocio causada por un Daño Indemnizado por el seguro contra incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares, ocurrido durante la vigencia de esta póliza, a los edificios, instalaciones, maquinarias, equipos o existencias, ubicados en los locales ocupados por el **ASEGURADO** para los fines del Negocio, según se especifican en esta Póliza.

2. PERDIDA INDEMNIZABLE

Acreditado el daño material indemnizado bajo el Seguro Contra Incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares, las pérdidas indemnizables bajo el seguro de Lucro Cesante serán las siguientes:

- 2.1** El importe de la pérdida real sufrida como consecuencia directa de la interrupción, hasta el límite del porcentaje de la ganancia bruta indicado en las Condiciones Particulares y sin exceder del monto de la reducción experimentada en las Ganancias Brutas, menos los cargos y gastos que no sea necesario mantener durante la interrupción del negocio; todo ello limitado siempre al período requerido para reconstruir, reparar o reponer los bienes afectados por el daño, empleando para ello la debida diligencia.
- 2.2** La indemnización comprenderá los cargos y gastos normales, así como el importe de las planillas de sueldos o salarios; en la cuantía que sea menester continuar efectuando con el fin de reanudar las operaciones del Negocio, con la misma calidad de servicio que existía antes de producirse el Daño.

3. REANUDACIÓN DE OPERACIONES

- 3.1** Es condición de este seguro que el Asegurado, en la medida de lo posible, reduzca las pérdidas resultantes de la interrupción del Negocio:

- a) Reanudando total o parcialmente sus operaciones, utilizando los edificios, instalaciones, maquinarias y equipos de los LOCALES especificados.
- b) Utilizando otros edificios, instalaciones, maquinarias y equipos situados en cualquier lugar dentro del país.

3.2 Tales reducciones de las pérdidas se tendrán en cuenta para determinar la indemnización que debe pagar la COMPAÑÍA.

4. GASTOS PARA REDUCIR LA PÉRDIDA

Esta póliza cubre además los gastos en que necesariamente se incurra con el fin de rebajar la pérdida aquí amparada (excluyendo gastos para extinguir un incendio), pero en ningún caso la suma de dichos gastos excederá el monto en que dicha pérdida quede rebajada. Tales gastos no están sujetos a la Cláusula de Contribución del Asegurado en las Pérdidas (art. 6° de esta cédula).

5. GANANCIAS BRUTAS

5.1 Para los efectos del presente seguro, la Ganancias Brutas se definen como:

- a) La suma del Valor Total Neto de Ventas, deducidos los descuentos concedidos, devoluciones y cuentas incobrables; más otros ingresos derivados de las operaciones del Negocio; TODO ELLO MENOS:
- b) El costo neto de suministros y materiales consumidos directamente en efectuar los servicios vendidos por el ASEGURADO; mercancías vendidas, incluyendo sus envolturas; y servicios adquiridos de extraños (no de los empleados y obreros del Asegurado) para reventa, cuya continuación no es obligatoria según contrato.

5.2 Ningún otro costo será deducido al determinar las Ganancias Brutas.

5.3 Para fijar las Ganancias Brutas, se tendrá en cuenta la experiencia del Negocio anterior a la fecha del daño y su probable estimación posterior como si no hubiese ocurrido tal daño.

6. CONTRIBUCIÓN DEL ASEGURADO EN LAS PÉRDIDAS (Infraseguro)

Si la suma asegurada sobre Ganancias Brutas fuera menor que la suma que resulte de aplicar el PORCENTAJE DE COASEGURO especificado en las Condiciones Particulares a las Ganancias Brutas que se hubieran percibido, de no haber ocurrido el daño, durante los doce meses inmediatamente siguientes a la fecha del mismo; el ASEGURADO se constituirá en su propio asegurador hasta por el monto de la diferencia y, en consecuencia, la

indemnización a pagar por la COMPAÑÍA al ASEGURADO se reducirá proporcionalmente.

CLAUSULA 004 CÉDULA «D»

1. COBERTURA

- 1.1 Sujeta a todas sus estipulaciones, condiciones y exclusiones, la garantía prevista en esta Póliza se extiende a cubrir, hasta el límite de la suma asegurada, las PÉRDIDAS INDIRECTAS del negocio ocasionadas por un Daño Indemnizado bajo el seguro contra Incendio u otras coberturas indicadas en las Condiciones Particulares, ocurrido durante la vigencia de esta póliza, a los edificios, instalaciones, maquinarias, equipos o existencias, ubicados en los locales ocupados por el Asegurado para los fines de dicho Negocio.**
- 1.2 Esta póliza se extiende a cubrir, así mismo, los gastos incurridos para disminuir tales pérdidas indirectas, hasta el límite de la suma asegurada.**

2.- PÉRDIDAS INDEMNIZABLES

- 2.1 El monto de las pérdidas indirectas indemnizables bajo esta cláusula es igual a la diferencia entre el rendimiento del negocio obtenido durante el período de su interrupción por efecto del DAÑO y el rendimiento que se habría obtenido si no se hubiera producido dicho DAÑO.**
- 2.2 Los Gastos indemnizables bajo esta cláusula, son aquellos en que efectivamente incurra EL ASEGURADO para disminuir las PERDIDAS INDIRECTAS, con sujeción al Artículo 6.2 de las Condiciones Generales del Seguro contra Lucro Cesante.**
- 2.3 Habiéndose contratado el presente seguro a base de una suma que representa determinado porcentaje de las sumas aseguradas en total, sobre los bienes existentes en los LOCALES que el asegurado utiliza para su negocio, contra los riesgos especificados en las Condiciones Particulares como DAÑO; la indemnización prevista en esta Póliza no excederá de la suma que resulte de aplicar el porcentaje fijado en dichas Condiciones Particulares como CALCULO DE INDEMNIZACIÓN sobre el monto indemnizable de acuerdo con las Pólizas especificadas.**

3.- INCREMENTOS DE SUMA ASEGURADA

En el caso que se produzcan aumentos de las sumas aseguradas en las Pólizas especificadas en las Condiciones Particulares como CALCULO DE LA INDEMNIZACIÓN, la suma máxima a indemnizarse por la presente Póliza

será aquella que resulte de aplicar, sobre la suma indemnizable por las mencionadas Pólizas, el porcentaje que será igual a la proporción que representa la suma asegurada por esta Póliza respecto de las aseguradas por tales pólizas vigentes al ocurrir el siniestro.

CLAUSULA 005 CÉDULA «E»

1. MODALIDAD DE COBERTURA

Sujeta a todas sus estipulaciones, condiciones y exclusiones, la indemnización bajo esta Póliza se limita a la **INDEMNIZACIÓN DIARIA** ocasionada por el **DAÑO** según se define en las Condiciones Particulares de acuerdo con las siguientes especificaciones :

- 1.1 El monto total de la indemnización diaria por cada día de Paralización Total del Negocio.
- 1.2 La parte proporcional de la Indemnización Diaria por cada día de Paralización Parcial del Negocio.
- 1.3 El importe de los gastos adicionales razonablemente incurridos por el **ASEGURADO** con el fin de reducir las pérdidas correspondientes a los artículos 1.1 y 1.2 de esta cédula; siempre que el importe total de tales gastos adicionales no exceda del monto de la pérdida evitada.

2. EXCLUSIÓN

En adición a las exclusiones pactadas en las Condiciones Generales, las partes convienen en excluir de este seguro, las pérdidas producidas por la paralización del **NEGOCIO** como consecuencia de daños ocasionados en las existencias de productos ya terminados o durante el tiempo necesario para reponer dichas existencias.

3. LIMITES POR SINIESTRO

- 3.1 La responsabilidad de la **COMPAÑÍA** respecto de un solo día no podrá exceder del monto estipulado como indemnización diaria.
- 3.2 La responsabilidad máxima de la Compañía respecto de un solo siniestro no podrá exceder del número de días consecutivos estipulados como Período de Indemnización en las Condiciones Particulares.
- 3.3 La responsabilidad de la **COMPAÑÍA** bajo esta póliza, será establecida independientemente por cada día.
- 3.4 Cuando la paralización sea parcial, la responsabilidad de la

COMPAÑÍA se determinará dividiendo el monto en que el volumen del NEGOCIO resulte reducido en un día a causa del siniestro con relación al volumen NORMAL DEL NEGOCIO y multiplicando el resultado por la INDEMNIZACIÓN DIARIA estipulada.

4. DEFINICIONES

Los términos usados en esta Póliza, referidos únicamente a los LOCALES especificados, deben entenderse del modo siguiente:

PRODUCCIÓN:

Se entiende como tal, la de los artículos terminados del NEGOCIO, listos para su empaque, despacho o venta.

VENTAS:

El monto de las ventas brutas del negocio.

ALQUILERES:

El importe de la merced conductiva a cobrarse, por los locales destinados al negocio.

INGRESOS:

El monto de los ingresos brutos obtenidos en el negocio.

DÍA:

Período de 24 horas consecutivas a partir de la media noche (hora cero).

NORMAL:

Trigésima parte del volumen del NEGOCIO durante los 30 días inmediatamente anteriores a la fecha del siniestro.

PARALIZACIÓN TOTAL:

Detención íntegra de las actividades propias del NEGOCIO durante todo un día.

PARALIZACIÓN PARCIAL:

Reducción de la actividades propias del negocio en todo o en parte de un día, de suerte que el volumen del negocio sea menor del que habría sido normal en ese día.

CLÁUSULA 006 CÉDULA «F»

1. MODALIDAD DE COBERTURA

- 1.1 Sujeta a todas sus estipulaciones y condiciones la presente póliza se extiende a cubrir los Gastos Extras, tal como se definen más adelante, efectuados por el ASEGURADO al producirse el daño o destrucción de los bienes materia del seguro, con la finalidad de poder contribuir con el normal funcionamiento de su negocio.
- 1.2 En caso de producirse el daño o destrucción, la COMPAÑÍA será responsable solamente por los Gastos Extras incurridos durante el período de tiempo, llamado en adelante «período de restauración» requerido para reconstruir, reponer o reparar el bien o propiedad dañada lo más rápidamente posible, comenzando dicho período desde la fecha del siniestro, y no estando limitado por el término de la vigencia de la póliza.

2. LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El límite de responsabilidad no excederá los porcentajes de la suma asegurada indicados a continuación, determinados por el período de restauración:

- a) 40% cuando el período de restauración no exceda de un mes.
- b) 80% cuando el período de restauración exceda de un mes, pero no de dos meses.
- c) 100% cuando el período de restauración exceda de dos meses.

3. REANUDACIÓN DE OPERACIONES

Es condición de este seguro, que el Asegurado reanude las operaciones normales del negocio con la mayor prontitud permitida por las circunstancias, ejerciendo su máxima diligencia para prescindir de los Gastos Extras.

4. GASTOS EXTRAS

- 4.1 El término «Gastos Extras» dondequiera que se use en esta póliza, se define como el exceso (si lo hubiera) del costo total en que efectivamente incurra EL ASEGURADO para el funcionamiento de su negocio durante el período de restauración, por encima del costo total en que se hubiese incurrido normalmente durante el mismo período de tiempo en el caso que no hubiese ocurrido ningún siniestro.
- 4.2 Cualquier valor de recupero de las propiedades obtenidas para uso temporal durante el período de restauración que, terminado dicho período, continúen utilizándose en el negocio, reducirá el importe indemnizable bajo esta póliza.

5. INTERRUPCIÓN POR LA AUTORIDAD CIVIL

Esta póliza se extiende a cubrir los gastos extras efectuados por el Asegurado por un período no mayor de dos semanas, cuando a consecuencia de un daño o destrucción ocasionado por un riesgo cubierto bajo esta póliza a las propiedades adyacentes a la propiedad cubierta, no se permita el ingreso a esta propiedad por orden de la autoridad civil.

6. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES ESPECIALES

En adición a las exclusiones previstas en las Condiciones Generales de la Póliza, las partes convienen que este seguro no cubre los Gastos extras que resulten de:

- a) Cumplimiento de cualquier ley u ordenanza regulando la construcción, reparación o demolición del edificio o estructura.
- b) La presencia de huelguistas u otras personas que interfieren con el proceso de reconstrucción, reparo o reposición de la propiedad, o la reanudación, o continuación del negocio.
- c) Pérdida de ingresos o rentas.
- d) El costo de reparación o reposición de la propiedades cubiertas bajo esta póliza, o el costo de investigación o cualquier otro gasto incurrido en el reemplazo o reparación de documentos dañados o destruidos; salvo el exceso del costo normal de la reparación, reposición o restauración en que efectivamente incurra EL ASEGURADO con el fin de reducir la pérdida cubierta bajo esta póliza.
- e) Cualquier otro daño o pérdida consecencial.

7. DEFINICIONES

Las partes convienen que los conceptos que a continuación se indican, tendrán el siguiente significado:

- a) Mes: Treinta días consecutivos.
- b) Normal: Condición que existiría si no hubiese ocurrido un siniestro.

8. NUEVOS EDIFICIOS Y ALTERACIONES

8.1 Se concede el permiso para efectuar alteraciones en el(los) edificio(s) o efectuar adiciones en el(los) mismo(s) y construir nuevos edificios en el local del asegurado. Esta póliza se extiende a cubrir los gastos extras que resulten por la destrucción o daño de tales alteraciones, adiciones o nuevos edificios, ya sea en proceso de construcción, terminados u

ocupados, siempre que el daño o destrucción de tales propiedades (incluyendo los materiales de construcción, equipo o maquinaria propios de la construcción u ocupación, contenidos en el local del Asegurado) ocasione una demora en la iniciación del negocio.

- 8.2 El período de indemnización para esta cobertura será calculado desde la fecha en que las operaciones en dichas alteraciones se hubieran iniciado, si no hubiese ocurrido un siniestro.

9. APLICACIÓN

Los artículos 2.2, 2.3, 2.4, 3.1.10 y 6.2 de las Condiciones Generales del Seguro contra Lucro Cesante a que se adhiere esta Cédula quedan suprimidos o modificados en cuanto se opongan a lo establecido en esta cláusula.

CLÁUSULA 007 EXTORNO DE PRIMA

En el caso que el porcentaje de la utilidad bruta obtenida (durante el período de vigencia del seguro) tal como queda certificado por los Auditores Externos del Asegurado, fuera menor que la respectiva Suma Asegurada, se le devolverá al Asegurado a prorrata el excedente de prima devengada calculada sobre la diferencia de cifras; hasta un máximo del 30% de la prima pagada respecto de la Suma Asegurada para la correspondiente vigencia del seguro.

Si hubiere ocurrido «Daño» que de lugar a una reclamación bajo la póliza de Lucro Cesante, tal devolución será efectuada solamente respecto al monto de la diferencia que no sea consecuencia del «Daño».

ÍNDICE

Artículo 1°.	Cobertura	1
Artículo 2°.	Alcance de la Cobertura	2
Artículo 3°.	Exclusiones	2
Artículo 4°.	Modificaciones o Traslados	5
Artículo 5°.	Edificios hundidos, caídos o desplazados	6
Artículo 6°.	Obligaciones del Asegurado en caso de Siniestro	6
Artículo 7°.	Determinación de las Pérdidas	6
Artículo 8°.	Deducibles	7
Artículo 9°.	Inspección y Seguridad de Libros de Contabilidad y Licencias	7
Artículo 10°.	Definiciones	7

CLÁUSULAS ADICIONALES

Cláusula 001.	Cédula «A»	9
Cláusula 002.	Cédula «B»	12
Cláusula 003.	Cédula «C»	15
Cláusula 004.	Cédula «D»	17
Cláusula 005.	Cédula «E»	18
Cláusula 006.	Cédula «F»	20
Cláusula 007.	Extorno de Prima	22



RESUMEN

Seguro contra Lucro Cesante

El siguiente texto es un resumen informativo de las Condiciones Generales del riesgo contratado. Las condiciones aplicables a cada póliza serán las detalladas en las Condiciones Particulares correspondientes.

1.- RIESGOS CUBIERTOS

Las coberturas y sus alcances están descritas en los artículos 1° y 2° del *Condicionado Del Seguro Contra Lucro Cesante*.

2.- EXCLUSIONES

Las exclusiones están descritas en el artículo 3° del *Condicionado Del Seguro Contra Lucro Cesante*.

3.- LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LA PRIMA

- Ingresando a la página web de los siguientes Bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas.
- Acercándose a cualquiera de los siguientes Bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco de la Nación, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas, indicando el número de DNI, RUC o Carnet de Extranjería del contratante de la póliza
- Afiliándose al cargo en cuenta y/o tarjeta de crédito Mastercard, Visa, Diners, y American Express.
- En cualquiera de nuestras oficinas ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web <http://www.mapfreperu.com/contactanos>

4.- CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Según lo establecido en el numeral 8.1 del Artículo N° 8, y 9.1, 9.2 y 9.3 del Art. N° 9° de las Cláusulas Generales de Contratación.

5.- DERECHO DE ARREPENTIMIENTO

Según lo establecido en el numeral 9.3 del artículo 9° de las Cláusulas Generales de Contratación.

6.- PROCEDIMIENTO Y PLAZO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD DE COBERTURA

Según lo establecido en el Art. N° 6°, de las Condiciones Generales del Seguro contra Lucro Cesante. Además de lo detallado en el Art. N° 10° de las Cláusulas Generales de Contratación.

7.- MEDIO Y PLAZO PARA EL AVISO DEL SINIESTRO

Comunicarse de inmediato con nuestro servicio de Atención al Cliente SI24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia). El asegurado o contratante deberán regularizar dicho aviso dentro de los 3 (tres) días naturales siguientes, mediante declaración escrita y veraz, debiendo presentar copia certificada de la denuncia policial correspondiente.

8.- LUGARES PARA SOLICITAR LA COBERTURA DEL SEGURO

1. Unidad de Riesgos Generales
Área de Siniestros
Av. 28 de Julio 873 Miraflores
2. Oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web: <http://www.mapfreperu.com/contactanos>

9.- MEDIOS HABILITADOS POR LA EMPRESA PARA PRESENTAR RECLAMOS

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose éstos como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA; podrán presentar consultas, reclamos y/o quejas a través de las plataformas establecidas por LA COMPAÑÍA y/o cualquier otro medio que establezca la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

Consultas

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, de la consulta.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfreperu.com> enlazándose al link de “Atención de Consultas”

Reclamos y/o Queja

- Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro, de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, del hecho reclamado y documentos que adjunta.
- “Libro de Reclamaciones Virtual”, que estará al alcance del consumidor

o usuario, siendo asesorado por un Ejecutivo de Atención al Cliente en las oficinas de LA COMPAÑÍA a nivel nacional. Podrá adjuntar, de ser el caso documentos que sustenten su reclamo y/o queja.

- A través de la página Web de MAPFRE PERU <http://www.mapfreperu.com> enlazándose al link de “Libro de Reclamaciones” (Reclamos y/o Quejas).

La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de 30 días calendario de presentada la carta a LA COMPAÑÍA. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del reclamo lo justifique.

Si no fuese posible ubicar al reclamante en el domicilio indicado por éste en su carta, se le tendrá por desistido.

11.- MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todo litigio, controversia, desavenencia o reclamación resultante, relacionada o derivada de este acto jurídico o que guarde relación con él, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, incluso las del convenio arbitral, serán resueltas mediante arbitraje de derecho, cuando los daños o pérdidas reclamadas a LA COMPAÑÍA sean iguales o superiores a 20 UIT, o a los límites económicos vigentes que hubiere fijado la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. El tribunal arbitral estará conformado por tres árbitros los cuales deberán ser abogados con no menos de cinco años de reconocida experiencia en materia de seguros. El laudo será definitivo e inapelable, de conformidad con los reglamentos arbitrales del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad. Los costos y gastos de arbitraje serán de cargo de la parte vencida.

El laudo arbitral podrá ser revisado por el Poder Judicial, con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente.

En caso el monto reclamado por EL ASEGURADO no excediera los límites económicos fijados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, éste podrá acudir a la vía judicial.











 **MAPFRE** | PERÚ

Avenida 28 de Julio 873 Miraflores **Lima**, Perú **T** +511.213.73.73 **F** +511.243.31.31 **Web** www.mapfreperu.com