



**Daños**

**Viajar  
tranquilo define  
tu felicidad**

**+Protección RC**

**Guía de Usuario**

## ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Si sufres un siniestro, no olvides los siguientes puntos:

1

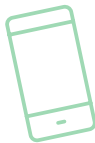
### Mantén la calma y reúne tu información



- Número de póliza.
- Nombre del titular de la póliza.
- Lugar, fecha y descripción del siniestro.
- Personas o bienes afectados.

2

### Comunícate con nosotros



Estamos para brindarte la ayuda que necesites las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Llámanos al: 01 800 900 1292**

- Proporciona los datos al asistente telefónico de AXA y sigue sus instrucciones.
- Él te informará el número de siniestro, así como el nombre y teléfono del ajustador o analista de la compañía que te atenderá.

3

### Espera la llamada del ajustador o analista



Él te contactará en el transcurso de 24 horas después del reporte, para asesorarte en el procedimiento a seguir y la documentación necesaria a entregar.

**Llama a tu agente o comunícate con nosotros sin costo**

**01 800 900 1292**

**axa.mx**

	Página
¿Qué hacer en caso de siniestro? .....	2
Documentación e información requerida en caso de siniestro.....	4
Obligaciones del asegurado .....	5
Coberturas.....	6
¿Qué no cubre tu seguro? .....	7
Deducible.....	7
Beneficios .....	8
Conceptos .....	8
Ejemplo de esquema gráfico .....	8
Condiciones Generales .....	9
Ayúdanos a servirte mejor.....	9
Si tienes alguna queja .....	9

## Aviso de siniestro

### ► Responsabilidad Civil en Exceso (cobertura básica)

Ante un siniestro, en el momento en que tengas conocimiento del hecho, debes:



- Presentar tu reclamación en la Póliza Primaria afectada, de acuerdo al procedimiento mencionado en la misma.
- Darnos aviso por escrito de la posible afectación a tu póliza de **+Protección RC**, proporcionando el número de Póliza Primaria afectada y el número de siniestro asignado en dicha póliza.

Si antes de ocurrir el siniestro, la suma asegurada de tu Póliza Primaria ya se encuentra agotada, presenta la reclamación en tu póliza de **+Protección RC** apegándote al procedimiento en caso de siniestro de tu Póliza Primaria afectada.

### ► Responsabilidad Civil por Inmuebles en Renta (cobertura accesoria)

Ante un siniestro debes darnos aviso en el momento en que tengas conocimiento del hecho.

## Documentación e información requerida en caso de siniestro

Después de darnos aviso, es necesario que entregues los siguientes documentos o información según el siniestro y cobertura afectada. De ser necesario, podremos solicitarte otro tipo de documentación para soportar la reclamación.

### ► Responsabilidad Civil en Exceso (cobertura básica)

- Cuando un siniestro, que afecte alguna de tus Pólizas Primarias, agote la suma asegurada contratada en ella o se encuentre agotada por otro siniestro:
  - Número de Póliza Primaria afectada y número de siniestro asignado en la misma.
  - Nombre(s) de la(s) persona(s) física(s) o moral(es) que asuma(n) tu defensa.
  - Datos y pruebas necesarios, para darle seguimiento a tu proceso de defensa.



## ► Responsabilidad Civil por Inmuebles en Renta (cobertura accesoria)

- Nombre(s) de la(s) persona(s) física(s) o moral(es) que asuma(n) tu defensa.
- Datos y pruebas necesarios para darle seguimiento a su proceso de defensa.
- Comprobar la propiedad del inmueble en renta y demostrar que se encontraba dado en arrendamiento conforme a las disposiciones legales.
- Contrato de arrendamiento.



## Obligaciones del asegurado

- a) En todo proceso y/o procedimiento judicial o administrativo que pueda iniciarse en tu contra, debes:
  - Ejercer y hacer valer las acciones y defensas que te correspondan en derecho.
  - Comparecer en todo procedimiento.
- b) Notificarnos inmediatamente por escrito los cambios que hagas en las Pólizas Primarias y se relacionen con la cobertura básica de esta póliza. Entre los más importantes están los incrementos o decrementos de suma asegurada en las coberturas de Responsabilidad Civil, en tus Pólizas Primarias así como los bienes nuevos que se incluyan en dichas pólizas.





De acuerdo a las coberturas que hayas contratado, te cubrimos lo siguiente:

## ► **Responsabilidad Civil en Exceso (cobertura básica)**

Está asegurada tu responsabilidad civil por daños que le causes a terceros, siempre y cuando el monto del daño que afecte a terceros exceda del Límite Primario o límite reducido que hayas contratado en tu póliza de **+Protección RC**.

## ► **Responsabilidad Civil por Inmuebles en Renta (cobertura accesoria)**

Bajo esta cobertura se ampara la responsabilidad civil en que incurras, por daños que sufran tus inquilinos, derivada del o los inmuebles en renta mencionados en la póliza de **+Protección RC**, por alguno de los riesgos que limitativamente se mencionan a continuación:

- Daños que ocurran durante el periodo en el que realices trabajos de reparación, mantenimiento, mejoras o adaptaciones al inmueble en renta.
- Por el estado físico de pisos, instalaciones eléctricas y escaleras.
- Caída de árboles que se encuentren dentro del inmueble en renta.
- Por explosiones causadas por alguna de las instalaciones fijas del inmueble (gas, electricidad, calefacción y otras propias a este).



## ¿Qué no cubre tu seguro?

A continuación te mencionamos algunas de las exclusiones más importantes:

### ► Exclusiones para la Responsabilidad Civil en Exceso (cobertura básica)



Responsabilidades por:

- Daños que sufran los ocupantes y/o viajeros de cualquier automóvil, motocicleta o embarcación menor y de placer asegurados en las Pólizas Primarias, así como los daños causados al equipaje de dichos viajeros.
- Daños causados con la carga, a la carga y por la carga que transporte cualquier automóvil, motocicleta o embarcación menor y de placer.
- Daños ocurridos en el extranjero o por demandas procedentes del extranjero.
- Daños que tengan su origen en coberturas no contratadas en las Pólizas Primarias.

### ► Exclusiones para la cobertura Responsabilidad Civil por Inmuebles en Renta (cobertura accesoria)

Responsabilidades por:

- Daños a terceros que habiten, posean u ocupen el inmueble asegurado por cualquier causa distinta al arrendamiento.
- Daños causados por fugas de agua o falta de mantenimiento al inmueble, excepto lo mencionado en el punto 4, para la cobertura accesoria.
- Si eres asegurado y persona física, daños sufridos por: cónyuge, padres, hijos, hermanos, padres políticos, hermanos políticos u otros parientes.
- Daños derivados de inmuebles que no sean de uso habitacional o comercial.

### ► Exclusiones generales (aplicables a las dos coberturas):

- Gastos erogados por el asegurado en su defensa.
- El pago de los gastos y costas e intereses moratorios que debas pagar por resolución judicial o arbitral ejecutoriados.
- Las primas por fianzas para garantizar cualquier obligación procesal que tengas durante los procedimientos iniciados en tu contra.

## Deducible

En este producto no aplica deducible.

## Beneficios



- Con 1 póliza cubres el exceso de 3 pólizas.

Es decir, con **+Protección RC** amparas los excesos de suma asegurada contratada para la cobertura de responsabilidad civil en las pólizas de Hogar, Autos y Embarcaciones Menores y de Placer.

- Aumenta tu protección a un menor precio (en comparación con los incrementos de sumas aseguradas en tus pólizas individuales).
- No pagas deducible.

## Conceptos

### Póliza Primaria

Aquella póliza de Automóvil, Hogar o Embarcación de Placer que tengas contratada con AXA y que esté mencionada en tu póliza de **+Protección RC**.

### Límite Primario

Monto a partir del cual opera tu póliza de **+Protección RC** y que aparece indicado en la misma.

### Límite Reducido

Monto que se obtiene de la diferencia entre el Límite Primario y los pagos por siniestros de Responsabilidad Civil ocurridos y pagados en tus pólizas primarias.

Este solo aplica cuando tus Pólizas Primarias no incluyen reinstalación automática de sumas aseguradas.

## Ejemplo de esquema gráfico

Sumas aseguradas  
de las Pólizas  
Primarias  
(Límite Primario)

\$3,000,000

\$1,000,000





## Condiciones Generales

Como apoyo al medio ambiente, realizamos acciones verdes y disminuimos el uso de papel, por lo que puedes encontrar tus condiciones generales y guía de usuario de manera electrónica en [axa.mx](http://axa.mx) o si lo prefieres llamar al **01 800 900 1292** para solicitarlas por correo electrónico.

## Ayúdanos a servirte mejor

- Infórmanos cuando desees modificar cualquier condición de tu póliza.
- Contacta a tu agente de seguros para cualquier duda sobre tu póliza.
- En caso de que el pago de tu póliza sea referenciado, para que tu póliza siga vigente, te pedimos que nos informes cuando:



- Cambie el número de cuenta o tarjeta de crédito a la que se hace el cargo de la prima de tu seguro.
- En tu estado de cuenta no se encuentre reflejado el cargo de la prima del seguro.

## Si tienes alguna queja



Comunícate a la **Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):**

En la Ciudad de México: **5169 2746 (opción 1).**

Interior de la República: **01 800 737 76 63 (opción 1).**

Dirección: Félix Cuevas 366, piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, CDMX, México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

En el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Para consultar oficinas de atención en el resto del país visita:

**[axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion](http://axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion)**

O escríbenos al correo: **[axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx)** o en nuestra página web **[axa.mx](http://axa.mx)** en la sección ¿Conforme con el servicio?, la ruta es **[axa.mx/web/servicios-axa/quejas](http://axa.mx/web/servicios-axa/quejas)**

**Esta guía es informativa. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.**



**Llámanos sin costo**  
**01 800 900 1292**  
**axa.mx**