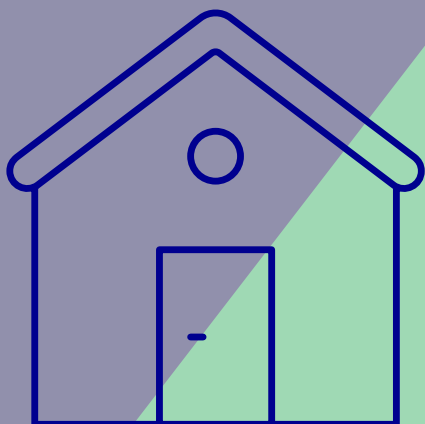




**Daños**

# **Responsabilidad Civil para Guarderías del IMSS**



**Guía del Usuario**

## ¿Qué hacer en caso de siniestro?

**Si sufres un siniestro, no olvides los siguientes puntos:**

**1**

**Mantén la calma y da aviso a los padres**

**2**

**Reúne la siguiente información**



- Número de póliza.
- Nombre del titular de la póliza.
- Lugar, fecha y descripción del siniestro.
- Datos del infante lesionado: nombre, edad, lesión, síntomas.
- Datos de padre o tutor (nombre, teléfono, dirección).
- Documento de inscripción y/o credencial del infante lesionado.
- Número(s) telefónico(s) de la guardería o quien reporta para dar seguimiento.
- Dirección de la guardería y/o lugar donde se encuentra el lesionado.
- Identifica personas afectadas.

**3**

**Comunícate con nosotros**



Estamos para brindarte atención las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Llámanos al: 01 800 911 9999**

- Proporciona los datos al asistente telefónico y sigue sus instrucciones.
- Él te informará el número de folio con el que se atenderá tu reporte. Es importante que mantengas dicho número a la mano.



- Asistencia médica telefónica te brinda asesoría médica en caso de que alguno de los infantes que están a tu cargo haya sufrido un accidente, tengan síntomas de alguna enfermedad o si tienes dudas sobre medicamentos.
- Tu médico 24 horas® enviará en caso de requerir médico a domicilio de la guardería.
- Servicio de ambulancia y acceso a hospitales de red, los gastos médicos procedentes son pagados directamente por AXA con límite en la S.A. vigente.

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

**01 800 911 9999**

**axa.mx**

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ¿Qué hacer para el reembolso de gastos médicos derivados de la atención del infante? ..... | 5  |
| ¿Qué hacer en caso de causar daños a terceros? .....                                       | 6  |
| ¿Cómo proceder en caso de demanda? .....                                                   | 8  |
| Cobertura.....                                                                             | 9  |
| Coberturas adicionales.....                                                                | 10 |
| ¿Qué no cubre tu seguro? .....                                                             | 10 |
| Ayúdanos a servirte mejor.....                                                             | 11 |
| Si tienes alguna queja .....                                                               | 11 |

# ¿Qué hacer para el reembolso de gastos médicos derivados de la atención del infante?

(El reembolso se emitirá siempre y cuando se cumplan las condiciones de las coberturas contratadas).

## 1. Completa los formatos que te enviarán al solicitar el reembolso e incluye los siguientes documentos:

- Aviso de accidentes y/o enfermedad.
- Identificación oficial del representante de la guardería.
- Identificación oficial del padre o tutor del infante.
- Comprobante de domicilio del beneficiario del pago.
- Informe médico y/o receta del médico tratante (donde establezca el tipo de lesión y tiempo de recuperación).
- Factura o ticket de compra de medicamentos, estudios de laboratorio, hospitalización, recibos de honorarios, etc.
- Documento de inscripción y/o credencial del infante lesionado.
- Bitácora de ingreso y egreso del infante afectado.



## 2. Puedes solicitar el reembolso enviando la documentación a la dirección electrónica: [reembolso.estanciasinfantiles@axa.com.mx](mailto:reembolso.estanciasinfantiles@axa.com.mx). En el asunto (del correo electrónico) indica el número de siniestro asignado.



En caso de no tener acceso a correo electrónico, contacta a tu agente para hacer llegar la información.

### 3. Elige el medio por el cual se efectuará el reembolso:

- Orden de pago (ODP): se te hará llegar a tu correo electrónico un documento que presentarás en el banco Santander junto con tu identificación oficial para hacer efectivo el cobro.
- Transferencia electrónica: depósito directo a tu cuenta bancaria. En este caso, tienes que adjuntar a la documentación:
  - a) Formato de pago (llenado y firmado).
  - b) Copia del estado de cuenta bancario (CLABE y datos de identificación).



Recuerda que las facturas tienen que estar a nombre de AXA:

AXA Seguros, S.A. de C.V.

ASE931116231

Félix Cuevas 366, piso 6, colonia Tlacoquemécatl, Delegación Benito Juárez,  
C.P. 03200, en la Ciudad de México, México.

## ¿Qué hacer en caso de causar daños a terceros?

### 1. Mantén la calma y reúne tu información



- Número de póliza.
- Nombre del titular de la póliza.
- Lugar, fecha y descripción de lo ocurrido, manifestando el daño causado al tercero en su persona o a sus bienes, así como importe reclamado.
- Documentación recibida. Es fundamental para el seguimiento.
- Número de contacto del tercero afectado.

### 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 a tu asistente telefónico y sigue sus instrucciones, él te proporcionará el número de siniestro, así como el nombre y teléfono del prestador de servicio que te atenderá.

### 3. Espera la llamada del prestador de servicio

Él te contactará, en un máximo de 2 horas después del reporte, para asesorarte en el procedimiento a seguir y la documentación necesaria a entregar.



### 4. Adicional se te pedirá que integres la siguiente documentación:

#### Acreditación del beneficiario del tercer afectado:

- Identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.



#### Acreditación de los hechos

- Fotografías (en su caso).
- Carta reclamación dirigida al asegurado (guardería), detallando los hechos, fecha de ocurrido, el importe estimado de la pérdida, debidamente firmada por el afectado.
- Carta reclamación del asegurado dirigida a AXA, detallando los hechos.

#### Acreditación del importe dañado

- Comprobantes de propiedad o preexistencia de los bienes dañados.
- Presupuesto y/o factura a nombre de AXA de la reparación del bien dañado.
- Comprobante del pago efectuado al tercer afectado (en su caso).
- Deslinde de responsabilidad (en su caso, donde el afectado se da por pagado sin ningún acto legal en contra del asegurado).

## ¿Cómo proceder en caso de demanda?

1. Avisa a AXA sobre las reclamaciones o demandas en tu contra tan pronto tengas conocimiento de ellas (plazo máximo de cinco días).
2. Envía por correo electrónico a AXA (reembolso.estanciasinfantiles@axa.com.mx) los documentos que recibas (indicando si se trata de documentos originales o copias).
3. En AXA te daremos respuesta del proceso en un plazo máximo de 72 horas.
4. Tu participación es muy importante en cada proceso, por ello nunca debes olvidar cooperar de la siguiente manera:
  - Proporciona los datos y pruebas que se te requieran para tu defensa.
  - Realiza las acciones y defensas que te correspondan conforme a tus derechos.
  - Comparece en todo procedimiento.
  - En caso que no puedas intervenir de manera directa en los procesos, otorga poderes en favor de los abogados que designemos para tu defensa.



### Reconocimiento de la responsabilidad

**Recuerda que AXA no está obligada a responder por el reconocimiento de responsabilidad, transacciones o cualquier otro acto similar que realices con terceros, si antes no obtienes la autorización expresa y por escrito de AXA.**

**La confesión de un hecho no es considerada como un reconocimiento de una responsabilidad.**

### Documentación requerida en caso de demanda

Entrega los siguientes documentos y considera que, si es necesario, AXA puede solicitarte cualquier otro tipo de documentación para soportar la reclamación:



- Carta reclamación firmada por ti y dirigida a la Compañía, explicando de manera amplia la reclamación y todos los hechos relacionados con ello.
- Carta reclamación que te haya dirigido el tercero afectado.
- En caso de existir lesionados: certificado médico vigente, recetas, recibos y/o facturas por la compra de medicamentos, recibos de honorarios médicos, hospitalización, estudios de laboratorio y/o gabinete, etc.



- En caso de fallecimiento: acta de nacimiento, acta de defunción, actuaciones judiciales relacionadas con el juicio sucesorio donde se establezca quién o quiénes son los herederos o albaceas y, en su caso, acta de matrimonio.
- Facturas, presupuestos o remisiones que amparen el importe reclamado.
- Cualquier otro documento que sea útil para establecer si los sucesos corresponden al marco de cobertura de la póliza.
- Fotografías de los daños (si existen).

## Reembolso

Te reembolsaremos por las indemnizaciones que realices a terceros, siempre que hayas obtenido la autorización expresa y escrita de AXA previo al pago.



## Cobertura

Se encuentra cubierta la Responsabilidad Civil en que incurra el asegurado, sus empleados o trabajadores por daños a terceros así como a los menores de edad que tenga bajo custodia o resguardo, derivada de su actividad como guardería:

- Lesiones que los menores sufran dentro de las instalaciones, durante trayectos y/o en sitios donde se desarrollen eventos organizados por la guardería (previa autorización firmada por el padre o tutor).
- Daños ocasionados a terceros por el suministro de comidas y bebidas siempre y cuando éstas hayan sido suministradas y elaboradas en el mismo establecimiento.
- Lesiones ocasionadas por el uso de materiales educativos o didácticos, juegos, juguetes y artículos de entretenimiento.
- Daños ocasionados por tus empleados y trabajadores que de manera accidental puedan generar alguna lesión a los infantes.

Cuidamos tu patrimonio y te apoyamos en situaciones que involucren:

- Daños causados, por la operación de la guardería, a otro inmueble.
- Gastos de defensa legal (trámites judiciales, extrajudiciales y primas de fianza).



## Coberturas adicionales

Las siguientes responsabilidades aplican siempre y cuando se mencionen como amparadas en la carátula de la póliza:



- **R.C. Asumida:** responsabilidades civiles ajenas a las que el asegurado se compromete a reparar e indemnizar en sustitución del obligado original.
- **R.C. Cruzada:** responsabilidades por reclamaciones presentadas entre sí por personas físicas o morales mencionadas como asegurados.
- **R.C. Arrendatario:** responsabilidades por daños causados a bienes propiedad de terceros que estén en poder del asegurado.

## ¿Qué no cubre tu seguro?

A continuación, te enlistamos algunas de las exclusiones más importantes del seguro:



- Daños por ejercer actividades distintas a las de guardería.
- Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contrato o convenios.
- Daños por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fin de seguridad y cualquier otro fin no obstante que esté legalmente autorizado.
- Daños cuando tú y/o tus empleados presten servicios bajo la influencia de sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas, estupefacientes o enervantes no prescritos medicamente.
- Daños causados dolosamente por el asegurado, sus trabajadores o responsables de la guardería.
- Daños por abusos físicos o morales, acoso sexual o actos mal intencionados.
- Daños por falta de o durante el mantenimiento o mal estado evidente del inmueble y/o las instalaciones de tu estancia infantil.
- Daño moral y perjuicios que no sean consecuencia directa de un daño personal o material.

- Responsabilidad por daños originados por contaminación u otras variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos, o bien por ruidos.
- Daños y perjuicios a vehículos propios o de tu personal.
- Daños por enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de los diagnosticados con anterioridad al ingreso del infante a la estancia infantil y cuya causa no se derive de error o negligencia tuya o de tu personal.
- Por daños causados con motivo de obras, construcciones, ampliaciones, remodelaciones o demoliciones.
- Coberturas que no hayan sido contratadas y que no aparezcan como amparadas o listadas en la carátula de la póliza.

Para más detalles consulta las condiciones generales de tu póliza, las cuales te fueron entregadas al momento en que recibiste tu contrato de seguro.

## Ayúdanos a servirte mejor



Contacta a tu agente de seguros para cualquier duda sobre tu póliza o cuando desees modificar alguna condición de tu póliza (incrementar tu suma asegurada, corregir ubicación asegurada, contratar alguna cobertura adicional, vigencia, entre otros).

## 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 regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.



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