



Daños

Protección a Bienes Empresariales



Guía del Usuario

¿Qué hacer en caso de siniestro?

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 de los 365 días del año.

Llámanos al: 01 800 292 7963

- Proporciona los datos a tu asistente telefónico de AXA y sigue sus instrucciones.
- Él te informará el número de siniestro, así como el nombre y teléfono del prestador de servicio que te atenderá.

3

Espera la llamada del ajustador



Él te contactará en el transcurso de una hora hábil 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

01 800 292 7963

axa.mx

	Página
Documentación requerida en caso de siniestro	4
Documentación para soportar reclamaciones de Daños.....	4
Documentación común para todos los ramos	4
Incendio	4
Pérdidas Consecuenciales	5
Tecnomaq	5
Responsabilidad Civil General	5
Equipo Electrónico.....	6
Rotura de Cristales.....	6
Anuncios Luminosos	6
Robo con Violencia y/o Asalto	6
Dinero y/o Valores	7
Coberturas.....	7
¿Qué no cubre tu seguro?	8
Deducible y coaseguro	11
Ayúdanos a servirte mejor.....	12
Si tienes alguna queja	12

Documentación requerida en caso de siniestro



Al ocurrir un siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización conforme a esta póliza, tendrás la obligación de comunicarlo por escrito a la Compañía, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a partir del momento en que tengas conocimiento del hecho. Contáctanos a través de nuestro Centro de Atención Telefónica **01 800 292 7963**.

La falta oportuna de este aviso puede dar lugar a que la indemnización sea reducida de la cantidad que originalmente hubiera importado el siniestro, si la Compañía hubiere tenido pronto aviso sobre el mismo.

Documentación para soportar reclamaciones de Daños

A continuación, te describimos la documentación básica solicitada por el ajustador o representante de AXA Seguros.

Si del análisis del siniestro resulta necesaria mayor información, se te solicitará de manera oportuna.

► Documentación común para todos los ramos:



1. Declaración del asegurado (constancia de hechos y reclamación).
2. Carta del beneficiario preferente (si lo hay) autorizando el pago directo al asegurado.
3. Último inventario anterior al evento.

► Incendio

1. Parte de bomberos o parte de autoridad correspondiente.
2. Acta ante el Ministerio Público.
3. Informe meteorológico de la autoridad correspondiente, en caso de requerirlo.
4. Comprobante de propiedad o preexistencia (facturas, resguardos, inventario, estado de resultados, movimientos contables) o, en su caso, identificación del interés asegurable.
5. Dictamen técnico y cotización de la reposición o reparación de los bienes afectados.
6. Fotografías después del siniestro.
7. Último avalúo del inmueble.

► Pérdidas Consecuenciales

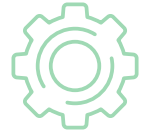
1. Estimación de la pérdida por inactividad
2. Programa de reanudación de operaciones.
3. Estados de resultados de los 12 meses anteriores al evento.
4. Última declaración anual y/o balanza.
5. Comprobante de los gastos efectuados para minimizar la afectación causada por el evento.
6. Reporte de producción real.



► Tecnomaq

1. Dictamen técnico y cotización de la reposición o reparación de los bienes afectados.
2. Comprobante de propiedad o preexistencia (facturas, resguardos, inventario, estado de resultados, movimientos contables) o, en su caso, identificación del interés asegurable.
3. Bitácoras de mantenimiento y operación.
4. Parte de novedades.

► Responsabilidad Civil General



1. Carta de reclamación del tercero afectado dirigida al asegurado.
2. Dictamen técnico y/o cotización de la reposición o reparación de los bienes afectados.
3. Comprobante de propiedad o preexistencia (facturas, resguardos, inventario, estado de resultados, movimientos contables) o, en su caso, identificación del interés asegurable.
4. Orden de servicio (aplica para talleres).
5. Identificación del empleado (aplica para talleres, estacionamientos, contractual y/o asumida).
6. Comprobante laboral del empleado (aplica para talleres, estacionamientos, contractual y/o asumida).
7. Tarjeta de circulación del vehículo afectado (aplica para talleres y estacionamientos).
8. Boleto de ingreso al estacionamiento (aplica para estacionamientos).
9. Contrato del asegurado con el contratista o subcontratista (aplica para contractual y/o asumida).
10. Orden de trabajo.
11. Proceso de fabricación.
12. Ficha técnica.

13. Dictamen técnico o químico y/o reportes de control de calidad
14. Contrato de arrendamiento (aplica para arrendatario).
15. Parte de bomberos (aplica para arrendatario en caso de incendio).
16. Informe pericial de la autoridad competente (aplica para arrendatario).
17. Diagnóstico médico donde indique el tratamiento así como la existencia de incapacidad (lesiones).
18. Comprobantes de gastos derivados del evento (lesiones).

► Equipo Electrónico

1. Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados (puede ser proporcionada por el ajustador).
2. Acta ante el Ministerio público o autoridad correspondiente.
3. Fotografías después del siniestro.
4. Comprobante de propiedad o preexistencia (facturas).
5. Bitácoras de mantenimiento.
6. Dictamen técnico.

► Rotura de Cristales

1. Fotografías del antes y después de la colocación.
2. Factura de la reposición del bien dañado.



► Anuncios Luminosos

1. Fotografías del siniestro.
2. Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados (puede ser proporcionada por el ajustador).

► Robo con Violencia y/o Asalto

1. Acta ante el Ministerio Público.
2. Comprobante de propiedad o preexistencia (facturas, resguardos, inventario, estado de resultados, movimientos contables) o, en su caso, identificación del interés asegurable.
3. Último inventario anterior al evento.
4. Control de entradas y salidas.
5. Dictamen técnico y cotización de la reposición o reparación de los bienes afectados.
6. Acta administrativa.

► Dinero y/o Valores



1. Acta ante el Ministerio Público.
2. Documentos que avalen la pérdida (facturas, cheques, remisiones, entre otros).
3. Estado de cuenta bancario.

En caso de que el evento ocurra en tránsito:

4. Comprobante laboral del empleado.
5. Copia de la identificación oficial del empleado.
6. Tarjeta de circulación.
7. Contrato de prestación de servicios con la empresa de valores.

Coberturas

Hemos diseñado este producto para cubrir, de manera exclusiva, la seguridad y protección de tus bienes y tu actividad ante múltiples imprevistos, mediante planes de aseguramiento que se adaptan a tus necesidades. De acuerdo a las secciones que hayas contratado, te cubrimos lo siguiente:



► Sección I. Incendio Edificio y sección II. Incendio Contenidos



Te amparamos contra las pérdidas o los daños a tus bienes derivados de incendio, rayo o explosión. Recuerda que esta cobertura puede ampliarse a cubrir huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo, impacto de naves aéreas o vehículos, humo, tizne, rotura o filtraciones accidentales de tubería, terremoto y/o erupción volcánica o fenómenos hidrometeorológicos, remoción de escombros

► Sección III. Pérdidas Consecuenciales

Te amparamos las pérdidas económicas derivadas de la paralización de tu actividad a consecuencia de un riesgo amparado en las Secciones I y II. Las modalidades pueden ser:

- Pérdida de Rentas.
- Gastos Extraordinarios.
- Reducción de Ingresos por Interrupción de Actividades Comerciales.
- Pérdida de Utilidades, Salarios y Gastos Fijos.
- Ganancias Brutas en Negociaciones Comerciales o en Plantas Industriales.

▶ Sección IV. Tecnomaq

Cubre daños materiales accidentales, súbitos e imprevistos, ocasionados por cualquier causa derivada de la propia operación de maquinaria, calderas y recipientes sujetos a presión, con excepción de las exclusiones.

▶ Sección V. Responsabilidad Civil General

Indemnizamos los daños y, consecuencialmente, los perjuicios y daño moral que causes a terceros en territorio nacional y por los cuales debas responder conforme a la legislación aplicable en México por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de la póliza.

▶ Sección VI. Equipo Electrónico

Cubre daños materiales accidentales, súbitos e imprevistos del equipo electrónico, con excepción de las exclusiones.

▶ Sección VII. Rotura de Cristales

Cubre la pérdida o daño material de los cristales, su instalación y remoción causados por rotura accidental, súbita e imprevista o por actos vandálicos.



▶ Sección VIII. Anuncios Luminosos

Cubre pérdidas o daños materiales ocasionados en forma accidental, súbita e imprevista que sufran los anuncios, rótulos, carteles y pantallas.

▶ Sección IX. Robo con Violencia y/o Asalto

Cubre los daños materiales que sufran los bienes muebles o inmuebles causados con motivo de robo o asalto o intento de los mismos.

▶ Sección X. Dinero y Valores



Cubre dentro de la ubicación: robo con violencia o asalto; daños materiales que sufran los bienes muebles o inmuebles causados con motivo de robo, asalto o intento de los mismos; y daños a los bienes asegurados por incendio y/ explosión.

Cubre fuera de la ubicación: robo con violencia y/o asalto, incapacidad física de la persona portadora y accidentes del vehículo que transporta a las personas responsables del manejo de los bienes.

¿Qué no cubre tu seguro?

A continuación, te mencionamos algunas de las exclusiones más importantes:

► Sección I. Incendio Edificio y sección II. Incendio Contenidos



Cualquier riesgo que no se encuentre expresamente cubierto, como:

- Daños paulatinos por uso, desgaste, corrosión, oxidación o erosión.
- Plagas.
- Actos dolosos o fraudulentos cometidos por el asegurado o sus empleados.

► Sección III. Pérdidas Consecuenciales

- Cualquier gasto o pérdida resultante de la aplicación de cualquier ley municipal, estatal o federal que reglamente el uso, la construcción, reparación o demolición de edificios o estructuras.
- Los generados por suspensión, vencimiento o cancelación de cualquier permiso, licencia, contrato de arrendamiento o concesión.
- La interferencia en el predio descrito por parte de huelguistas u otras personas que interrumpan o retrasen la reconstrucción, reparación o reposición de la empresa asegurada.

► Sección IV. Tecnomaq

- Incendio, extensión de incendios, derrumbes o remoción de escombros, impactos directos de rayo.
- Pérdidas o daños de los cuales fuere responsable legal y contractualmente el fabricante o vendedor de los bienes asegurados.
- Exceder deliberadamente la capacidad y/o presión máxima de trabajo de los equipos establecida por el fabricante o sujetarlos a cualquier clase de pruebas no acordes con la operación normal de los mismos.

► Sección V. Responsabilidad Civil General

- Responsabilidades derivadas de daños ocasionados dolosamente.
- Responsabilidades profesionales.
- Responsabilidades imputables al asegurado de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria a dichas leyes.

► Sección VI. Equipo Electrónico

- Pérdidas o daños que sean consecuencia directa del funcionamiento prolongado o deterioro gradual debido a condiciones atmosféricas o ambientales imperantes en el predio, tales como desgaste, erosión, corrosión, incrustación, agrietamiento, cavitación.
- Interrupción o fallas del suministro de energía eléctrica, de gas o de agua.
- Pérdidas o daños ocurridos a equipos que operen bajo tierra, en el agua, en el aire, naves aéreas o espaciales.

Sección VII. Rotura de Cristales

- Pérdidas o daños a cristales con espesor menor a 4 mm.
- Raspaduras, ralladuras o defectos superficiales.
- Daños a terceros ocasionados por los cristales asegurados.

Sección VIII. Anuncios Luminosos

- Pérdida o daño resultante del uso, desgaste o depreciación normal o decoloración.
- Defectos estéticos.
- Errores de construcción, fallas de montaje, defectos de material y mano de obra.

Sección IX. Robo con Violencia y/o Asalto

- Robo sin violencia, extravío o desaparición.
- Robo de bienes contenidos en negocios que no cuenten con protecciones adecuadas en puertas, ventanas o domos (como son chapas, seguros, cerraduras, protecciones de fierro).
- Robo de bienes a la intemperie o en construcciones que tengan abertura en techos y paredes distintas a las empleadas como puertas, ventanas o domos.

Sección X. Dinero y Valores

- Robo sin violencia, extravío o desaparición.
- Cheques, pagarés, letras de cambio, orden de retiro de fondos cuando estos documentos sean cobrados mediante falsificación de firma.
- Fraude o abuso de confianza cometido por funcionarios, socios o empleados del asegurado.

Deducible y coaseguro

Deducible

Una vez que tu reclamación es procedente, deberás realizar el pago de deducible, que es un porcentaje sobre tu suma asegurada o sobre el monto de la pérdida con el que tú participas en la reclamación.



Coaseguro

Una vez que tu reclamación es procedente y de haber descontado el deducible, se aplica el coaseguro, es decir, el porcentaje con el que tú participas sobre la pérdida de cada reclamación indemnizable.

En la carátula, cédula o especificación de póliza o relación de ubicaciones puedes encontrar el deducible y/o coaseguro que aplica para cada sección o cobertura.

Ejemplos:

Concepto	Caso 1 Robo	Caso 2 Fenómenos Hidrometeorológicos
Siniestro	Robo de mercancías y herramientas	Daños a los contenidos del negocio a causa de un huracán
Riesgo afectado	Robo de contenidos	Daños por huracán (amparado)
Suma asegurada	\$10,000,000 pesos	\$2,000,000 pesos
Pérdida	\$300,000 pesos	\$1,500,000 pesos
Deducible	= 10% sobre la pérdida con mínimo de 100 Días de Salario Mínimo General Vigente en la Ciudad de México (DSMGVCDMX) = 10%(300,000) con mínimo de 7,010 pesos = 30,000 pesos (es mayor al mínimo)	= 2% de la suma asegurada = 2% (\$2,000,000) = \$40,000
Coaseguro	No aplica	= 10% (pérdida menos el deducible) = 10% (\$1,500,000 – \$40,000) = 10% (\$1,460,000) = \$146,000
Indemnización	= Pérdida - deducible \$300,000 - \$30,000 = \$270,000	= Pérdida – deducible – coaseguro = \$1,500,000 – \$40,000 – \$146,000 = \$1,314,000

Ayúdanos a servirte mejor



- Asegúrate de cumplir con las obligaciones señaladas en las condiciones generales de la póliza.
- Infórmanos cuando desees modificar cualquier término o condición de tu póliza.
- Contacta a tu agente de seguros para cualquier duda sobre tu póliza.

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

O escríbenos al correo: **axasoluciones@axa.com.mx** o en nuestra página web **axa.mx** en la sección ¿Conforme con el servicio?, la ruta es **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