

¿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: **800 900 1292**

- Proporciona los datos a tu asistente telefónico de AXA y sigue sus instrucciones.
- Él te proporcionará el número de siniestro, así como el nombre y teléfono del ajustador 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.

	Página
Documentación requerida en caso de siniestro _ _ _ _ _	3
Coberturas _ _ _ _ _	4
Coberturas adicionales _ _ _ _ _	4
Deducible _ _ _ _ _	6
¿Qué no cubre tu seguro? _ _ _ _ _	7
Nuestros compromisos _ _ _ _ _	7
Ayúdanos a servirte mejor _ _ _ _ _	7
Si tienes alguna queja _ _ _ _ _	8

Documentación requerida en caso de siniestro

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



1. Carta de reclamación del tercero afectado dirigida al asegurado con descripción de los hechos.
2. Comprobantes de pago o gastos (honorarios de doctores, medicamentos, estudios, etc.).
3. Diagnóstico médico del tercero afectado en donde se indique el tratamiento correspondiente o el estado de incapacidad total y permanente, según sea el caso.
4. Comprobantes de propiedad o preexistencia, o comprobación de bienes en la declaración.
5. Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados (puede ser proporcionada por el ajustador).
6. Copia de los documentos de identificación del tercero (identificación oficial y comprobante de domicilio).

Dependiendo del giro, cobertura afectada y los hechos ocurridos, se te pueden solicitar alguno de los siguientes documentos:

- Orden de servicio (Talleres).
- Identificación del empleado (Talleres, Estacionamientos, Contractual y/o Asumida).
- Comprobante laboral del empleado (Talleres, Estacionamientos, Contractual y/o Asumida).
- Tarjeta de circulación del vehículo afectado (Talleres y Estacionamientos).
- Boleto de ingreso al estacionamiento (Estacionamientos).
- Contrato del asegurado con el contratista o subcontratista (Contractual y/o Asumida).
- Orden de trabajo.
- Proceso de fabricación.
- Ficha técnica.
- Dictamen técnico o químico y/o reportes de control de calidad.
- Contrato de arrendamiento (Arrendatario).
- Parte de bomberos (Arrendatario en casos de incendio).
- Informe pericial de la autoridad competente (Arrendatario).

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

Ten a la mano siempre copias de tu identificación oficial y de tu comprobante de domicilio.

Para aclarar tus dudas o conocer el estatus de tu reclamación, comunícate con nosotros al **800 900 1292**.



Coberturas

Hemos diseñado este producto con la protección necesaria para tu empresa, indemnizamos los daños y, consecuentemente, los perjuicios y daño moral que causes a terceros en territorio nacional.

Por ejemplo, queda asegurada la responsabilidad civil legal en que incurras por daños a terceros a consecuencia de:

- La tenencia y uso de instalaciones de carga o descarga, así como de máquinas de trabajo.
- La posesión y mantenimiento de instalaciones sanitarias y aparatos e instalaciones reconocidas por la ciencia médica, en caso de contar con consultorio de empresa.
- La posesión y mantenimiento de instalaciones de seguridad a tu servicio (servicios contra incendio, perros guardianes, sistemas de alarma y similares).
- La posesión y mantenimiento de instalaciones sociales a tu servicio (comedores, comercios, casas hogar, guarderías, escuelas, bibliotecas y similares).
- La propiedad o del mantenimiento de instalaciones de propaganda (anuncios, carteles publicitarios u otras), dentro o fuera de tus inmuebles.
- La participación en ferias o exposiciones.
- El uso de ascensores, escaleras eléctricas y montacargas.



Si lo deseas, puedes añadir más coberturas para tu protección, previo pago de la prima correspondiente.

Coberturas adicionales

Las siguientes coberturas solo amparan la responsabilidad civil en que incurras:

Responsabilidad Civil Arrendatario

Indemnizamos los daños que, por incendio o explosión, causes a inmuebles que hayas tomado en arrendamiento.

Responsabilidad Civil Carga y Descarga

Cubrimos los daños que causes con grúas, cabrias o montacargas a vehículos terrestres de terceros.



Responsabilidad Civil Asumida

Indemnizamos responsabilidades ajenas que asumas previamente por convenio o contrato.

Responsabilidad Civil Contaminación del Medio Ambiente

Cubrimos la responsabilidad legal en que incurras por ocasionar variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos, o bien por ruido, que ocurran dentro de tus inmuebles asegurados en forma repentina, imprevista y accidental.



Responsabilidad Civil Contratistas Independientes

Cubrimos las responsabilidades por daños causados con motivo de obras, construcciones o modificaciones de tu propiedad que sean llevadas a cabo por contratistas independientes.

Responsabilidad Civil Cruzada

Amparamos la responsabilidad en la que incurras hacia los bienes de otro asegurado (nombrado en la póliza) derivada de tus actividades objeto del seguro.

Responsabilidad Civil Daños por la Carga



Cubrimos las responsabilidades por daños a terceros, en sus bienes o en sus personas. Incluyendo daños al medio ambiente y a vías de comunicación, causados por la carga durante su transporte, siempre y cuando ocurran de manera accidental, súbita e imprevista.

Responsabilidad Civil Estacionamiento de Automóviles

Indemnizamos responsabilidades por daños a terceros, en sus bienes o en sus personas, por las actividades del estacionamiento a tu servicio, así como, daños que sufran vehículos de terceros, que hayan sido recibidos para su estacionamiento.

Responsabilidad Civil Productos y/o Trabajos Terminados

Cubrimos las responsabilidades por daños a terceros, en sus bienes o en su persona, por los productos que fabriques, entregues, suministres, vendas o por los trabajos que ejecutes.

Responsabilidad Civil Unión, Mezcla y/o Transformación de Productos

Amparamos las responsabilidades por daños a productos ajenos a consecuencia de una unión y/o mezcla de los productos asegurados con otros productos a consecuencia de una transformación de los primeros.

Deducible

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

Concepto	Caso 1 Responsabilidad Civil Actividades e Inmuebles	Caso 2 Responsabilidad Civil Actividad Productos
Siniestro	Daños a dos construcciones vecinas por explosión en el inmueble asegurado	Hospitalización por intoxicación de una menor de 3 años al consumir pastel dentro del restaurante
Riesgo afectado	Actividades e inmuebles	Productos y trabajos terminados
Suma asegurada	\$10,000,000 pesos	\$2,000,000 pesos
Pérdida	\$132,000 pesos	\$18,000 pesos
Deducible	<p>= 10% sobre la pérdida con mínimo de 100 Días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal (DSMGVDF).</p> <p>= 10% (132,000) con mínimo de 6,729 pesos</p> <p>= 13,200 pesos (es mayor al mínimo)</p>	<p>= 10% sobre la pérdida con mínimo de 100 Días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal (DSMGVDF)</p> <p>= 10% (20,000) con mínimo de 6,729 pesos</p> <p>= 2,000 pesos pero el mínimo es 6,729 pesos</p>
Indemnización	<p>= Pérdida - deducible</p> <p>\$132,000 - \$13,200</p> <p>= \$118,800 pesos</p>	<p>= Pérdida - deducible</p> <p>\$20,000 - \$6,729</p> <p>= \$13,271 pesos</p>

¿Qué no cubre tu seguro?

A continuación te mencionamos algunas de las exclusiones más importantes:

- Responsabilidades por incumplir contratos o convenios.
- Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor.
- Responsabilidades derivadas de daños ocasionados dolosamente.
- Daños a tus familiares, socios o empleados.
- Responsabilidades por daños ocasionados por guerra u otros actos bélicos, rebelión, motines, huelgas o daños que se originen por disposiciones de autoridad de derecho o de hecho.
- Responsabilidades que se te imputen de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas leyes.
- Responsabilidades profesionales.
- Terrorismo.

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: **55 5169 2746 (opción 1)**.

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

Dirección: Félix Cuevas 366, piso 3, Col. Tlacoquemécatl, alcaldía 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 regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.



Llámanos sin costo
800 900 1292
axa.mx