

¿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



Ante un siniestro deberás dar aviso a la compañía en el momento en que tengas conocimiento del hecho. 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 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



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

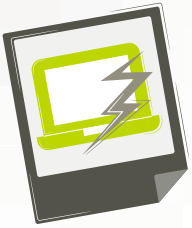
axa.mx

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

Documentación requerida en caso de siniestro

Es necesario que entregues los siguientes documentos según el siniestro y cobertura afectada.

a. Daños materiales



- Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados.
- Fotografías como prueba de la existencia del bien dañado.
- Parte de bomberos, en caso de existir, y/o dictamen técnico de la autoridad correspondiente en donde se identifiquen la causa y el origen del siniestro.
- Comprobante de propiedad o preexistencia (facturas, resguardos, inventario) o, en su caso, identificación del bien asegurado en la declaración.
- Informe meteorológico de la autoridad correspondiente, en caso de requerirlo.
- Bitácoras de mantenimiento.
- Peritaje para determinar la causa del daño.

b. Robo de bienes

- Acta ante el Ministerio Público o autoridad correspondiente.
- Movimientos contables (último inventario anterior al siniestro).
- Cotización del bien.
- Documentos que avalen la pérdida, tales como: facturas, cheques, remisiones u otros.
- Bitácoras de mantenimiento.



c. Responsabilidad Civil

- Carta de reclamación del tercero afectado dirigida a ti como asegurado.
- Comprobantes de pago o gastos (honorarios de doctores, medicamentos, estudios, etc.).
- Diagnóstico médico del tercero afectado donde se indique el tratamiento correspondiente o el estado de incapacidad total o permanente, según sea el caso.
- Comprobantes de propiedad o preexistencia, o identificación de bienes en la declaración.
- Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados.

De ser necesario, AXA podrá solicitarte otro tipo de documentación para soportar la reclamación.

Porque sabemos lo importante que es tu equipo de contratistas o maquinaria pesada móvil para el desempeño de las actividades de tu negocio, hemos creado **Equipo de Contratistas y Maquinaria Pesada Móvil con Responsabilidad Civil**.

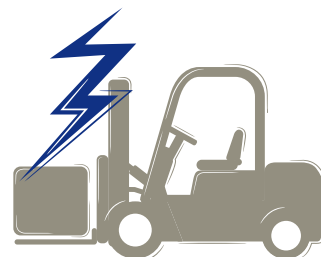
Un producto que protege tus equipos ante múltiples imprevistos y te respalda ante los daños que éstos le puedan ocasionar a terceros. De acuerdo a los módulos contratados, te cubrimos lo siguiente:

a. Módulo I. Daños Materiales

Te protege ante las pérdidas o daños materiales causados a tu equipo de contratistas o maquinaria pesada móvil asegurados, exclusivamente por los siguientes riesgos:



- Incendio y/o rayo.
 - Explosión.
 - Ciclón, tornado, vendaval, huracán o granizo.
 - Inundación e inundación por lluvia.
 - Temblor, terremoto, sismo o erupción volcánica.
- Derrumbe, deslave, hundimiento.
 - Hundimiento o rotura de alcantarillas, puentes para vehículos, muelles o plataformas de carga.
 - Colisión con objetos en movimiento o estacionarios, volcadura, caída y enfangamiento.
 - Incendio, rayo y explosión, colisión, descarrilamiento o volcadura del medio de transporte terrestre en que los bienes asegurados fueron transportados, incluyendo caída de aviones, hundimiento o rotura de puentes, así como las maniobras de carga y descarga.
 - Incendio, rayo y explosión, varada, hundimiento o colisión de la embarcación de trasbordo fluvial de servicio regular en que los bienes asegurados fueron transportados, incluyendo las caídas y colisiones durante las maniobras de carga y descarga, comprendiendo la contribución por avería gruesa o por cargos de salvamento.
 - Robo total de cada unidad, así como las pérdidas o daños materiales que sufran a consecuencia de dicho robo.



Si ampliaste tu cobertura de Daños Materiales, te amparamos contra:

- **Daños a Bienes que Operan Bajo Tierra**

Se cubren las pérdidas o daños materiales ocasionados a tus bienes asegurados por encontrarse en operación bajo tierra.

- **Huelgas y Alborotos Populares**

Se cubren los daños o pérdidas materiales causados a tus bienes asegurados por: actos de huelguistas, motines, alborotos populares o vandalismo, o bien, ocasionados por las medidas de represión de los mismos, tomadas por las autoridades legalmente reconocidas.

- **Gastos Extraordinarios**

En siniestros indemnizables, se cubre el importe de los gastos que realices para acelerar la reparación de tus bienes dañados, por concepto de horas extras, trabajo nocturno o en días festivos y envíos urgentes.



- **Todo Riesgo por Daño Físico**

Tus bienes asegurados quedan cubiertos por daños y pérdidas materiales por causas externas.

No se considerará causa externa un error de operación, falta de mantenimiento o error en alguna instalación, que sólo produzca avería mecánica o eléctrica interna.

b. Módulo II. Responsabilidad Civil

Como cobertura básica de este módulo, está asegurada tu responsabilidad por daños a terceros, derivada de la operación y posesión de tu equipo de contratistas o maquinaria pesada móvil asegurados en el módulo I. Daños Materiales.

Coberturas adicionales

Si ampliaste tu cobertura de Responsabilidad Civil, te amparamos por:

- **RC Asumida**

Cubre daños que le causes a terceros cuando por convenio o contrato, asumas responsabilidades en donde te comprometas a la sustitución del obligado original.

- **RC Cruzada**

Si en tu póliza existen más de dos asegurados, se cubre la responsabilidad civil legal en que un asegurado, de los nombrados en la póliza, incurra hacia otro asegurado, nombrado en la misma, por daños causados a los bienes de éste, derivados de la operación y posesión de equipo de contratistas o maquinaria pesada móvil.

- **RC Traslados Nacionales**

Cubre daños que le causes a terceros, derivados del transporte de tus bienes asegurados, mientras éstos sean transportados o remolcados sobre cualquier vehículo diseñado para tal propósito o sean conducidos por ti, por tus empleados o trabajadores cuando se encuentren en el desempeño de sus funciones.

Deducible



Es la participación económica que invariablemente deberás pagar en cada siniestro y cuyo monto o porcentaje se encuentra establecido en tu póliza.

¿Qué no cubre tu seguro?

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

Módulo I. Daños Materiales

- Daños paulatinos por uso, desgaste, corrosión, oxidación, erosión o plagas.
- Actos dolosos o fraudulentos cometidos por ti o tus empleados.
- Pérdida o daño causado a los bienes asegurados, cuando sean utilizados en trabajos para los cuales no fueron construidos.



- Pérdida o daño ocasionado por sobrecarga o tracción que exceda a la capacidad autorizada por el fabricante para cualquier operación, transporte o levantamiento de carga.
- Robo de partes, útiles o accesorios, a menos que sean consecuencia del robo total del bien asegurado.

Módulo II. Responsabilidad Civil

- Responsabilidades derivadas de culpa grave e inexcusable del tercero dañado.
- Responsabilidades derivadas de caso fortuito o fuerza mayor.
- Responsabilidades por daños ocasionados con dolo o mala fe.
- Responsabilidades profesionales.
- Responsabilidades derivadas de trabajos con explosivos.
- Daños a aeronaves, pistas, torres de control e interrupción de autoridad en aeropuertos.



Nuestros compromisos



Protector del Asegurado

En caso de inconformidad, **el Protector del Asegurado** te brinda una respuesta independiente y clara, reconocida de manera íntegra por AXA. Contáctalo al **01 800 292 7768** y **55 33 41 95**, informacion@elprotectoraxa.com.mx y en www.elprotectoraxa.com.mx/Paginas/EIProtectorIndex.aspx.

Condiciones generales

Como apoyo al medio ambiente, realizamos acciones verdes y disminuimos el uso de papel, por lo que tu asegurado puede encontrar sus condiciones generales y guía del usuario de manera electrónica en axa.mx o si lo prefiere 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):**

Teléfono: **5169 2746** (opción 1) o **01 800 737 76 63** (opción 1)

Insurgentes Sur 3900, Col. Tlalpan, Del. Tlalpan C.P. 14000, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

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

Escríbenos a axasoluciones@axa.com.mx, o ingresa [aquí](#).

Llámanos sin costo
01 800 900 1292
axa.mx

DV-349 • AGOSTO 2014

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

