



**TESLA**

**Contrato de Seguros para  
Autos Tesla**



## Índice

Página

### Condiciones Generales

I. Preliminar	5
II. Definiciones	5
III. Abreviaturas	8

### Cláusulas

<b>Cláusula 1a.</b> Especificación de Coberturas	9
I. Coberturas	9
1. Daños Materiales	9
2. Robo Total	11
3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros	12
4. Servicio de Asistencia	13
5. Gastos Médicos Ocupantes	22
6. Accidentes Automovilísticos al Conductor	25
7. Extensión de Responsabilidad Civil	27
8. Eliminación de Deducible y Devolución de Prima	28
9. Defensa Legal	28
10. Responsabilidad Civil Personas en Exceso	32
11. Responsabilidad Civil por Daños a Ocupantes	34
12. Responsabilidad Civil por recarga eléctrica	35
13. Robo Parcial de Interiores y Exteriores	36
14. Llantas y Rines	37
15. Pérdida de Llaves	37
16. Transportación Privada	38
<b>Cláusula 2a.</b> Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que pueden ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso	39
<b>Cláusula 3a.</b> Riesgos No Amparados por el Contrato	40
<b>Cláusula 4a.</b> Riesgo Cibernético	41
<b>Cláusula 5a.</b> Prima y Obligaciones de Pago	42
<b>Cláusula 6a.</b> Sumas Aseguradas y Responsabilidad Máxima	44
<b>Cláusula 7a.</b> Obligaciones Generales del Asegurado	45
<b>Cláusula 8a.</b> Reinstalación de Sumas Aseguradas	46

## Índice

	Página
<b>Cláusula 9a.</b> Bases de Valuación e Indemnización de Daños	47
<b>Cláusula 10a.</b> Peritaje	53
<b>Cláusula 11a.</b> Territorialidad	54
<b>Cláusula 12a.</b> Salvamentos	54
<b>Cláusula 13a.</b> Pérdida del Derecho a Ser Indemnizado	54
<b>Cláusula 14a.</b> Terminación Anticipada del Contrato	55
<b>Cláusula 15a.</b> Prescripción	56
<b>Cláusula 16a.</b> Competencia	57
<b>Cláusula 17a.</b> Subrogación	57
<b>Cláusula 18a.</b> Aceptación del Contrato (Art. 25 de la Ley sobre el Contrato de Seguro)	58
<b>Cláusula 19a.</b> Derechos del Contratante	58
<b>Cláusula 20a.</b> Descuento por Nómina o Domiciliación Bancaria (Cuenta de Cheques, Débito o Crédito)	61
<b>Cláusula 21a.</b> Riesgo Cibernético	62
<b>Cláusula 22a.</b> Exclusión Enfermedad Transmisible	63
<b>Artículos citados</b>	<b>64</b>
<hr/>	
<b>Contrato de No Adhesión</b>	<b>64</b>
<hr/>	
<b>Instructivo para la Formalización de la Reclamación</b>	<b>65</b>
<hr/>	

---

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

## Contrato de Seguro para Autos TESLA

### Residentes en la República Mexicana

#### Condiciones Generales

---

## I. Preliminar

---

AXA Seguros, S.A. de C.V., de aquí en adelante denominada la “Compañía” y el Titular de la Póliza, de aquí en adelante denominado el “Asegurado”, han convenido las coberturas, Sumas Aseguradas, Deducibles y responsabilidad máxima que aparecen contratados durante la vigencia de esta Póliza que se especifica en la carátula de Póliza, con conocimiento de que se puede elegir una o varias de las coberturas básicas y además, si así se desea, una o varias de las coberturas adicionales.

Para los efectos del presente Contrato, el concepto de Vehículo comprende la unidad automotriz descrita en la carátula de la póliza, incluyendo las partes o accesorios que el fabricante instala originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado.

Cualquier otra parte, accesorio, rótulo, conversión o adaptación instalada adicionalmente y a petición expresa del comprador o Propietario, requerirá de cobertura específica.

Los riesgos que pueden ampararse en la Póliza, se definen en la especificación de coberturas contenidas en la Carátula que forma parte de esta Póliza de Seguro.

## II. Definiciones

---

1. **Avería:** todo daño, rotura, deterioro fortuito y/o descompostura que impida la circulación autónoma del Vehículo, siempre y cuando no sea a consecuencia de un Accidente Automovilístico ni a consecuencia del faltante de alguna pieza por robo de esta. Únicamente para las situaciones descritas en la cláusula 1ª, cobertura 4. Servicios de Asistencia.
2. **Accidente Personal:** todo acontecimiento que provoque daños corporales a una persona física, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.
3. **Accidente Automovilístico:** colisiones, volcaduras y todo acontecimiento que provoque daños físicos al Vehículo, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.
4. **Acto Doloso:** es el conocimiento y voluntad de realizar un hecho o una conducta. El dolo está integrado por dos elementos, un elemento cognitivo (conocimiento de realizar un hecho) y un elemento volitivo (voluntad de realizar un hecho); o en pocas palabras significa: “el querer realizar la acción sancionada por la ley”.
5. **Agravación del Riesgo:** hay agravación cuando se produce un nuevo estado de las cosas, distinto al que existía al momento de celebrarse el Contrato, y que de haber sido conocido por la Compañía,

---

esta no habría aceptado el Contrato sino estableciendo condiciones distintas, de conformidad con el artículo 52 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

6. **Arrendadora:** prestador de servicio en convenio con la Compañía que por Contrato se obliga a conceder el uso o goce temporal de Vehículos arrendados a los Asegurados de la Compañía que cuenten con la cobertura Auto Consentido.
7. **Asegurado:** es la persona física o moral que, obligándose al pago de las Primas estipuladas con la Compañía, tiene derechos sobre la reclamación de los servicios, pagos o beneficios especificados en las coberturas contratadas a consecuencia de un Siniestro. El nombre o razón social aparecen en la carátula de la póliza.
8. **Automóvil de Uso Particular:** únicamente para las Situaciones de Asistencia descritas en la cláusula 1ª, cobertura 4. Servicios de Asistencia, se considerará como Automóvil de Uso Particular a los Automóviles motorizados de cuatro ruedas en dos ejes, de hasta un máximo de 3 toneladas y media de peso, de uso y servicio particular.
9. **Beneficiario:** es la persona física o moral que al momento de un Siniestro que amerite indemnización, según lo establecido en la Póliza, tiene derecho al pago o servicio correspondiente.
10. **Beneficiario Preferente:** es la persona física o moral que, previo acuerdo con la Compañía y a solicitud del Contratante, tiene derecho al servicio o pago que corresponda a los riesgos de Robo Total o Pérdida Total hasta por el importe de la Suma Asegurada sobre cualquier otra persona. Para que el Beneficiario Preferente tenga derecho a exigir los beneficios contratados, su nombre o razón social deberá precisarse en la Póliza o en el endoso correspondiente, mismo que forma parte integrante de la Póliza.
11. **Caución:** es la garantía que se presenta ante una autoridad judicial o administrativa y que tiene por finalidad acreditar el cumplimiento de una obligación.
12. **Colisión:** es el impacto súbito e imprevisto, en un solo evento, del Vehículo contra uno o más objetos externos y que como consecuencia cause daños materiales.
13. **Conductor:** cualquier persona física que conduzca el Vehículo, siempre y cuando tenga licencia del tipo apropiado o permiso para conducir el Vehículo, expedida por autoridad competente, de acuerdo a la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse un Accidente Automovilístico.
14. **Contratante:** aquella persona física o moral que ha solicitado la celebración del Contrato para sí y/o para terceras personas y que además se obliga a realizar el pago de las Primas.
15. **Contrato de Seguro:** acuerdo de voluntades por virtud del cual la Compañía Aseguradora, se obliga mediante una Prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el Contrato.

La Póliza y endosos, la solicitud y las Condiciones Generales forman parte y constituyen prueba del Contrato de Seguro celebrado entre el Contratante y la Compañía.

16. **Deducible:** es la participación económica que invariablemente deberá pagar el Asegurado en cada Siniestro y cuyo monto o porcentaje se encuentra establecido por cada cobertura en la carátula de la póliza.

- 
17. **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud que se origine o se manifieste por primera vez después de la fecha de inicio de vigencia de la cobertura de la Póliza y/o la fecha de salida en viaje.
  18. **Equipo Médico:** el personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los **Servicios de Asistencia AXA**.
  19. **Estado de Ebriedad:** se entenderá que el Conductor se encuentra en Estado de Ebriedad cuando, de acuerdo al dictamen del médico legista o personal que realice el dictamen correspondiente presente intoxicación por ingestión de bebidas alcohólicas, cualquiera que sea su grado o intensidad.
  20. **Familia:** se refiere exclusivamente al cónyuge del asegurado o del Beneficiario de la cobertura de que se trate, hijos menores de 18 años y concubino(a).
  21. **Familiar en Primer Grado:** se refiere al padre, madre, cónyuge, hijos y hermanos del Titular del seguro.
  22. **Impericia:** es la falta de destreza o habilidad que ocasiona un Siniestro por parte del Conductor.
  23. **Influencia de Drogas:** se entenderá que el Conductor se encuentra bajo la Influencia de Drogas, cuando, de acuerdo con el dictamen realizado por el personal correspondiente, presente intoxicación por sustancias minerales, vegetales y/o químicas, cuyos efectos pueden ser de tipo estimulante, depresivo, narcótico o alucinógeno, y el Asegurado no demuestre que fueron prescritas por un médico.
  24. **Ocupante:** toda persona física que viaje en el Automóvil dentro del compartimiento asignado para el transporte de personas. El número máximo de Ocupantes será el estipulado en la tarjeta de circulación.
  25. **Pérdida Parcial:** es el monto del daño sufrido al Vehículo, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación, conforme a presupuesto elaborado y/o autorizado por la Compañía, que no exceda de 75% de la Suma Asegurada.
  26. **Pérdida Total:** es el monto del daño sufrido al Vehículo, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación conforme a presupuesto elaborado y/o autorizado por la Compañía, que exceda de 75% de la Suma Asegurada. Salvo convenio en contrario, el Asegurado podrá solicitar la Pérdida Total cuando el monto del daño sufrido sea igual o superior al 50%.  
  
Tratándose de Vehículos legalmente importados, fronterizos, regularizados y de modelos anteriores, se entenderá como Pérdida Total cuando el monto del daño sufrido al Vehículo, incluyendo mano de obra, refacciones y materiales necesarios para su reparación conforme a presupuesto elaborado y/o autorizado por la Compañía, exceda de 75% de la Suma Asegurada.
  27. **Póliza:** es el documento que indica los datos generales del Contratante, Vehículo y riesgos amparados.
  28. **Prima:** es la contraprestación en dinero que debe pagar el Asegurado en la forma y términos convenidos con la Compañía, para tener derecho a las coberturas que ampara la carátula de la póliza dentro del periodo de vigencia de la misma.
  29. **Prima Preferente:** es la Prima que podrá pagar el Contratante en aquellos casos previstos bajo las presentes Condiciones Generales, cuyo monto o porcentaje se prevé en la Póliza.
  30. **Propietario:** es la persona física o moral que acredita la legítima propiedad del Vehículo.
-

- 
31. **Representante:** cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario, que realice alguna gestión a favor del Beneficiario y que esté debidamente autorizado para ello, a fin de hacer posible la prestación de los Servicios de Asistencia.
  32. **Residencia Permanente:** el domicilio habitual de los Beneficiarios en los Estados Unidos Mexicanos.
  33. **Salvamento:** son los restos del Vehículo después de ocurrido el Siniestro de Pérdida Total por daños materiales o robo total, cuyos derechos han sido subrogados a la Compañía en términos de lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro. También se entenderá por Salvamento a los Vehículos que hayan sido declarados por otras compañías de seguros como Pérdida Total y comercializados por ellas.
  34. **Servicios de Asistencia AXA:** los servicios que se prestan al Vehículo y a los Beneficiarios, en los términos descritos en la cláusula 1a. cobertura 4. Servicios de Asistencia.
  35. **Siniestro:** es la realización de la eventualidad prevista en el Contrato de Seguro por causa fortuita, súbita e imprevista que produce daños cubiertos en la Póliza, obligando a la Compañía en su caso a responder hasta el límite de responsabilidad contratada y especificada en la carátula de la póliza.
  36. **Situación de Asistencia:** todas las situaciones descritas en la **cláusula 1a, cobertura 4. Servicios de Asistencia**, que dan derecho a la prestación de los mismos.
  37. **Subrogación:** es el acto por el cual la Compañía sustituye al Asegurado en el ejercicio de todos sus derechos y obligaciones en contra de Terceros causantes del Siniestro en los términos del artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.
  38. **Suma Asegurada:** es el límite máximo de responsabilidad a cargo de la Compañía para cada una de las coberturas contratadas, determinado desde el momento de contratación del seguro y especificado en la carátula de la póliza.
  39. **Tercero:** se refiere a la persona que ha sido afectada en su integridad física o en sus bienes a consecuencia del Siniestro que da lugar a la reclamación bajo el amparo de la cobertura de Responsabilidad Civil cubierta por esta Póliza y que no viajan en el Vehículo al momento del Siniestro.
  40. **Terrorismo:** el uso de fuerza por medios violentos, dirigida a crear temor o miedo en la población e influir con ello al sector público o parte del mismo, a efecto de obtener alguna ventaja o beneficio político.
  41. **Titular de la Póliza:** la persona física o moral cuyo nombre aparece en la carátula de la póliza.
  42. **Uso del Vehículo:** son las condicionantes bajo las cuales se debe utilizar el Vehículo de conformidad con lo establecido por el permiso o tarjeta de circulación correspondiente y que sirven para determinar el tipo de riesgo que asumirá la Compañía, así como el costo de la Prima que podrá exigirse.
  43. **Volcaduras:** es el evento durante el cual, por la pérdida de control, el Vehículo gira, se vuelca y pierde su verticalidad, todo o en parte, con relación a la cinta asfáltica o vía por la que circula.

### III Abreviaturas

---

- a) Aire acondicionado: A/AC, AC, C/AAC.
- b) Aluminio: ALUM.
- c) Austero: AUST.

- d) Automático: AUT, T/A, AT.
- e) Cilindros: CIL, V.
- f) Compac Disk: C.D., C/D,
- g) Estándar: STD, MT, T/M
- h) Equipo especial: E.E.
- i) Litros: L.
- j) Pasajeros: PAS.
- k) Puertas: PTS, P.
- l) Quemacocos: Q/CC, Q/C
- m) Rines: RIN.
- n) Sedan: SD.
- o) Sin equipamiento: S/EQ.
- p) Tablero de Madera: TAB. MAD.
- q) Transmisión: TRANS.
- r) Trasera: TRAS.
- s) Velocidades: VEL.
- t) Vestidura de piel: V/P.
- u) Vestidura de tela: V/T.

## Cláusula 1a. Especificación de Coberturas

### I. Coberturas

#### 1. Daños Materiales

Ampara los daños o pérdidas materiales que sufra el Vehículo a consecuencia de los siguientes riesgos:

- a) Colisiones y Volcaduras.
- b) Rotura de cristales. Parabrisas, laterales, aletas, medallón y quemacocos adaptados originalmente por el fabricante.
- c) Incendio, rayo y explosión.
- d) Ciclón, huracán, granizo, terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas, hundimiento de tierra, vendavales, maremoto e inundación a causa de fenómenos naturales.
- e) Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, mítines, alborotos populares, motines o de personas malintencionadas durante la realización de tales actos, o bien, ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas que con motivo de sus funciones intervengan en dichos actos.
- f) Daños en y durante su transportación: Ampara los riesgos de varadura, hundimiento, incendio, explosión, colisión o volcadura, descarrilamiento o caída del medio de transporte en que el Vehículo sea transportado; caída del Vehículo durante las maniobras de carga, trasbordo o descarga, así como la contribución por Avería gruesa o por cargos de Salvamento.
- g) El desbielamiento del Vehículo originado por la penetración de agua al interior del motor, distinta a la necesaria para su operación y funcionamiento y por causas ajenas a la voluntad del Asegurado o Conductor.

---

Queda entendido que los daños o pérdidas materiales que sufra el Vehículo a consecuencia de los riesgos anteriormente mencionados, quedarán amparados aun en el caso de que se produzcan cuando dicho Vehículo haya sido objeto de hechos que constituyan el delito de abuso de confianza determinado por la autoridad judicial, **excepto cuando dicho delito sea cometido por familiares del Asegurado.**

### **Deducible**

Salvo por lo previsto en el apartado anterior, esta cobertura se contrata con la aplicación invariable en cada Siniestro de un Deducible cuyo monto corresponderá a la cantidad o al porcentaje establecido en la carátula de la póliza.

En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del Deducible será el que resulte de aplicar a la Suma Asegurada o valor comercial en la fecha del Siniestro, el porcentaje elegido por el Asegurado y que se consignan en la carátula de la póliza.

La cantidad y/o porcentaje del Deducible se consignará en la carátula de la póliza.

### **Rotura de cristales**

En las reclamaciones por rotura de cristales, únicamente quedará a cargo del Asegurado, el monto que corresponda a 20% del valor del o los cristales afectados, quemacocos (techo corredizo, sunroof), sus mecanismos, así como las gomas y herrajes de soporte de estos, que el fabricante adapta originalmente al Vehículo.

### **Exclusiones particulares de Daños Materiales**

En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:

1. **La rotura, descompostura mecánica, fallas eléctricas y/o electrónicas o la falta de resistencia de cualquier pieza del Vehículo como consecuencia de su uso, a menos que fueren causados por alguno de los riesgos amparados.**
2. **Las pérdidas o daños debidos al desgaste natural del Vehículo o de sus partes, la depreciación que sufra su valor, así como los daños materiales que sufra el Vehículo y que sean ocasionados por su propia carga, a menos que fueren causados por alguno de los riesgos amparados.**
3. **Las pérdidas o daños causados por la acción normal de la marea, aun cuando provoque inundación.**
4. **Las pérdidas o daños causados a las partes bajas del Vehículo al transitar fuera de caminos, o cuando estos se encuentren en condiciones intransitables.**

**Se entiende por intransitable, toda aquella brecha, vereda o similares, que no cumplan con la regulación de vialidades expedida por la autoridad competente en el lugar y fecha de Siniestro.**

---

## 5. El desbielamiento del Vehículo originado por falta de lubricación del motor ocasionado por falta de mantenimiento o agravamiento del riesgo.

### 2. Robo Total

Ampara el robo total del Vehículo y las pérdidas o daños materiales que sufra a consecuencia de su robo total.

En adición, cuando no se contrate la cobertura 1. Daños Materiales, quedarán amparados los daños ocasionados por los riesgos que se mencionan en los incisos c), siempre y cuando no sea a consecuencia de Colisión del Vehículo, d), e), y f) del punto 1 de esta cláusula.

La protección de esta cobertura operará aun cuando los hechos que den lugar al Siniestro constituyan el delito de abuso de confianza, **excepto cuando dicho delito sea cometido por familiares del Asegurado.**

#### Deducible

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable en cada Siniestro de un Deducible, cuyo monto corresponderá a la cantidad establecida en la carátula de esta Póliza.

En caso de que el Asegurado realice la desconexión entre su dispositivo móvil y el Vehículo, interrumpiendo la geolocalización del último, el Deducible para Robo Total será del 50%.

En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del Deducible será el que resulte de aplicar a la Suma Asegurada o valor comercial en la fecha del Siniestro, el porcentaje elegido por el Asegurado y que se consignan en la carátula de la presente Póliza.

En el caso de que haya recuperación después de perpetrado el robo, solamente se aplicará el Deducible contratado en esta cobertura cuando la Compañía realice algún pago por pérdidas o daños sufridos al Vehículo.

#### Exclusiones particulares de Robo Total

En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:

1. El robo parcial de partes interiores ni exteriores.
2. La rotura, descompostura mecánica o la falta de resistencia de cualquier pieza del vehículo como consecuencia de su uso, a menos que fueren causados por alguno de los riesgos amparados.
3. Las pérdidas o daños debidos al desgaste natural del Vehículo o de sus partes y la depreciación que sufra su valor.
4. Las pérdidas o daños causados por la acción normal de la marea, aun cuando provoque inundación.
5. Cuando el Siniestro sea producido por el delito de abuso de confianza:
  - a) Cometido por algunas de las personas que aparezcan como aseguradas en la carátula de Póliza.

- 
- b) No se cubrirá cuando sea cometido por familiares del Asegurado.
6. Tengan su origen o sean a consecuencia de cualquier tipo de transacción, contrato o convenio, relacionado con la compraventa a particular, arrendamiento, crédito o financiamiento del Vehículo.
  7. Cualquier otro delito diferente al robo o abuso de confianza tales como extorsión, fraude, secuestro.

### 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros

Esta cobertura ampara:

La responsabilidad civil en que incurra el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el Vehículo y que, a consecuencia de dicho uso, cause daños materiales a Terceros en sus bienes y/o cause lesiones corporales o la muerte a Terceros, incluyendo la indemnización por daño moral que en su caso legalmente corresponda.

Dentro del límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y costos a que fuere condenado el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el Vehículo, en caso de juicio civil seguido en su contra con motivo de su responsabilidad civil.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta sección se establece en la carátula de la póliza y opera como Suma Asegurada única para los diversos riesgos descritos en los párrafos anteriores.

Para determinar el grado de reparación de los Daños se aplicarán en orden de prelación las leyes específicas en materia de movilidad, estatales o federales, a falta de ellas se serán aplicables las leyes o reglamentos de tránsito, y en ausencia de ambas, las reglas del Código Civil del estado de la República en donde haya ocurrido el hecho.

#### Deducible

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un Deducible, según haya optado el Asegurado al contratarla. Si se contrata con Deducible, el monto de este será elegido por el Asegurado y se consignará en la carátula de la póliza.

Cuando el Asegurado haya optado por la contratación de Deducible en esta cobertura la Compañía gestionará el Sinistro sin condicionar, frente al Tercero, el pago del Deducible. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía podrá rechazar el Sinistro si resulta aplicable alguna de las causas de exclusión prevista en la Póliza o previstas en la ley aplicable.

#### Exclusiones particulares de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros

En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:

1. La Responsabilidad Civil del Asegurado por daños materiales a:
  - a) Bienes que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad.

- 
- b) **Bienes que sean propiedad de personas que dependan civilmente Asegurado.**
  - c) **Bienes que sean propiedad de empleados, agentes o Representantes del Asegurado, mientras se encuentren dentro de los predios de este último.**
  - d) **Bienes que se encuentren en el Vehículo.**
- 2. La Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en personas que dependan civilmente del Asegurado o cuando estén a su servicio en el momento del Siniestro.**

#### **4. Servicio de Asistencia**

Esta cobertura proporciona los Servicios de Asistencia automovilística, médica y administrativa requeridos por el Asegurado, al presentarse una Avería automovilística, accidente personal o enfermedad.

#### **Esta cobertura se otorga sin la aplicación de Deducible.**

El Límite Máximo de Responsabilidad de la Compañía para esta sección se establece en cada una de las Situaciones de Asistencia descritas a continuación:

##### **1. Asistencia desde el kilómetro "0"**

Servicios de Asistencia que se proporcionan solo en los Estados Unidos Mexicanos desde el lugar de Residencia Permanente del Beneficiario, en el Distrito Federal desde el centro de la ciudad, hasta un radio de 80 kilómetros; y para cualquier otra ciudad de la República, desde el centro de la misma hasta un radio de 50 kilómetros.

##### **Asistencia Automovilística**

###### **1.1 Cambio de Llanta**

En caso de pérdida de la circulación autónoma del Vehículo a consecuencia de ponchadura de llanta, se gestionará el envío y pago de un mecánico para solucionar tal eventualidad al lugar mismo en que suceda, de tal forma, que el Vehículo pueda movilizarse por sus propios medios, sin límite de eventos.

El Asegurado deberá contar en caso de necesitarlo el birlo de seguridad; refacción en óptimas condiciones o cualquier otro aditamento exclusivo y necesario propio del modelo para realizar el reemplazo.

En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente al momento del cambio de la llanta, cuando esta se realice en el lugar del suceso.

Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

**No incluye reparación de la llanta; en caso de realizarse los gastos de dicha reparación correrán a cargo del Asegurado.**

---

## 1.2 Asistencia de Cerrajero

En caso de inmovilización del Vehículo a causa de que las llaves hayan quedado dentro del mismo, o por extravío se dará orientación al Asegurado sobre la gestión necesaria que debe realizar con la armadora o distribuidor autorizado para contar con el servicio de la apertura del Vehículo.

Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

### Exclusiones

**Este servicio en ningún caso ampara:**

- 1. Dolo, mala fe, falsa o inexacta declaración del Asegurado o Beneficiario, con el objetivo de que la Compañía caiga en el engaño.**
- 2. El costo por solicitud de duplicado de llaves.**
- 3. Los daños causados a consecuencia de que se haya intentado abrir el Vehículo sin la asistencia del prestador de servicio.**
- 4. Cualquier gasto derivado de arreglos, convenios o servicios adicionales a los estrictamente necesarios para la apertura del Vehículo que el Asegurado o conductor pacte con el prestador del servicio, así como los daños al Vehículo que resulten de estos.**

## Asistencia Médica

### 1.3 Referencias Médicas

El Beneficiario tendrá acceso a la Red Médica de Servicios de Asistencia, para obtener cita con un Médico General o Especialista, mediante la programación de citas médicas vía telefónica o por el portal de Internet; igualmente le será referido a laboratorios, Gabinetes, Ópticas, Enfermeras y Clínicas. Las Referencias médicas serán sin costo para el Beneficiario; los honorarios del profesional o del establecimiento médico serán con cargo al Beneficiario. Los proveedores otorgarán descuentos y aplicarán precios preferenciales. Sin límite de referencias. Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

### 1.4 Orientación Médica Telefónica para el Beneficiario

A petición del beneficiario, el Equipo Médico de AXAASSISTANCE le orientará telefónicamente sobre problemas médicos menores, síntomas y molestias, o dudas sobre la utilización de medicamentos, o en situaciones cuya solución no requieren la presencia de un médico. Esta orientación es sin límite de eventos. Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

### 1.5 Traslado médico

Si el Beneficiario sufre un Accidente Personal, Accidente Automovilístico o Enfermedad que le provoque lesiones o traumatismos tales que el Equipo Médico de Servicio de Asistencia AXA, en contacto con el médico que los atienda recomienda su hospitalización, se organizará y gestionará el traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano.

Este servicio está limitado a un máximo de tres eventos por año sin cargo al Asegurado, y no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

---

Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y sus dependientes económicos en el caso de Accidente Personal o Enfermedad, así como el Conductor y los Ocupantes en caso de Accidente Automovilístico, independientemente de si se contrató o no la cobertura Gastos Médicos Ocupantes.

El traslado se encuentra limitado a territorio nacional.

### **1.6 Pago y envío de Médico General a domicilio**

A solicitud del Beneficiario, la Compañía de Asistencia gestionará el envío de un Médico General hasta su Residencia Permanente o al lugar donde se encuentre en el momento de solicitarlo.

Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

Limitado a tres eventos al año sin cargo al Asegurado.

**La Compañía de Asistencia no será responsable por omisiones del Beneficiario o si éste no sigue las instrucciones del médico o institución de manera precisa.**

### **1.7 Asistencia Telefónica Psicológica**

Asistencia telefónica para el Beneficiario sobre:

- Padecimiento de enfermedades terminales del propio Beneficiario o de alguno de sus padres, cónyuge, hijos o hermanos.
- Pérdida por el fallecimiento de alguno de los padres, cónyuge, hijos o hermanos del Beneficiario.
- Ayudar a identificar o detectar síntomas sobre desórdenes alimenticios, cuyo desenlace pudiesen provocar enfermedades tales como anorexia, bulimia, compulsión por ingesta de alimentos, etc.
- Apoyo familiar de pareja o individual.
- Referencias sobre qué tipo de especialistas se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este beneficio se proporcionará sin límite en el número de llamadas y hasta un máximo de 15 minutos, pues pasado dicho tiempo se le recomendará al Beneficiario consultar a un Psicólogo personalmente.

Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

Asistencia Administrativa

### **1.8 Asistencia Legal**

Se brindará asistencia jurídica telefónica gratuita en cualquier rama del derecho a los beneficiarios que la soliciten. En caso de solicitar una referencia se otorgará un abogado para la asesoría y acompañamiento y los honorarios correrán cargo al Asegurado. Limitado a 3 eventos al año.

Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

### **1.9 Asistencia Funeraria**

Este servicio de asistencia comprende el trámite y gestión del reembolso por concepto de gastos funerarios derivados por fallecimiento del titular de la póliza. Este servicio está limitado a cubrir un evento al año hasta por 1,500 UMA. La diferencia del servicio funerario si la hubiere, corre a cargo del Beneficiario.

**Beneficiarios:**

El Conductor del Vehículo y a falta de este el Representante.

---

## **2. Beneficios en viaje**

Servicios de Asistencia proporcionados a partir de un radio que empiece a más de 80 kilómetros del centro del Distrito Federal, en caso de que el Titular de la Póliza resida en el mismo. Si su Residencia Permanente es cualquier otra ciudad de los Estados Unidos Mexicanos, dichos servicios se brindarán a partir de un radio que empiece a más de 50 kilómetros del centro de la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario.

Los Servicios de Asistencia comprendidos en este punto, se extenderán a los Estados Unidos de América, Canadá y Guatemala.

### **Asistencia Automovilística**

#### **2.1 Chofer para regreso del Beneficiario**

Si el Conductor, por causa de Accidente Personal o Enfermedad, según el criterio del médico tratante y del Equipo Médico de Servicio de Asistencia AXA, no puede regresar a su Residencia Permanente manejando el Vehículo y si no existe ningún acompañante capacitado para conducirlo, se organizará y gestionará el envío y gastos de transporte de un chofer para regresar el Automóvil de Uso Particular hasta su ciudad de Residencia Permanente, con un máximo de dos días por evento y límite de dos eventos por año.

Los Beneficiarios serán el Conductor del Vehículo y a falta de este su Representante.

#### **2.2 Custodia del Vehículo**

Si la reparación del Vehículo a consecuencia de una Avería requiere más de noventa y seis horas, o si este ha sido recuperado después de un robo total, se gestionará su depósito y/o custodia hasta por un máximo de \$800 pesos por evento y límite de dos eventos por año.

En cualquier caso se excluye todo tipo de carga, así como el pago de multas, derecho de piso y pago a corralones.

Los Beneficiarios serán el Conductor del Vehículo y a falta de este su Representante.

#### **2.3 Referencia de talleres mecánicos**

A solicitud del Beneficiario, se le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz cercanos al lugar de la Avería.

Los Beneficiarios serán el Conductor del Vehículo y a falta de este su Representante.

#### **2.4 Gastos de transporte por robo total del Vehículo**

Después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes, se gestionará la renta de un Automóvil, este beneficio está limitado a un máximo de dos días. Dicho Automóvil rentado tendrá las siguientes características: mediano, de transmisión estándar y podrá, en este caso, entregarse en la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario.

En caso de imposibilidad para rentar un Automóvil, se gestionarán hasta \$600 pesos por cada día, de acuerdo con lo estipulado en el párrafo anterior, para gastos de Taxi, autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte.

Los Beneficiarios serán el Conductor del Vehículo y a falta de este su Representante.

---

## **2.5 Asistencia para la denuncia de robo total del Vehículo**

En caso de robo total del Vehículo se proporcionará información sobre los pasos a seguir, desde la búsqueda telefónica hasta la formulación de la denuncia ante las autoridades competentes.

Los Beneficiarios serán el Conductor del Vehículo y a falta de este su Representante.

## **Asistencia Médica**

### **2.6 Traslado Médico**

Si el Beneficiario sufre lesiones o traumatismos tales que el Equipo Médico de Servicio de Asistencia AXA, en contacto con el médico que lo atiende, recomienda su hospitalización, se organizará y gestionará:

#### **Índice**

- El traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano; y,
- Si fuera necesario por razones médicas:
  - a) El traslado, bajo supervisión médica, por los medios más adecuados (únicamente ambulancia terrestre), al centro hospitalario más apropiado de acuerdo con las heridas o lesiones que presente.

Este servicio está limitado a un máximo de tres eventos sin cargo al Asegurado, y no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo. El traslado se encuentra limitado a territorio nacional.

Los Beneficiarios serán el Conductor y los Ocupantes.

### **2.7 Traslado a domicilio**

Si el Beneficiario después del tratamiento médico local, según el criterio del médico tratante y del Equipo Médico de Servicio de Asistencia AXA, no puede regresar a su Residencia Permanente como pasajero normal, o no puede utilizar los medios inicialmente previstos, la Compañía organizará y gestionará su traslado por avión de línea comercial y se hará cargo de todos los gastos suplementarios que fueran necesarios, así como del boleto de regreso del Beneficiario.

Los Beneficiarios serán el Conductor y los Ocupantes.

### **2.8 Referencias Médicas**

El Beneficiario tendrá acceso a la Red Médica de Servicios de Asistencia, para obtener cita con un Médico General o Especialista, mediante la programación de citas médicas vía telefónica o por el portal de Internet; igualmente le será referido a laboratorios, Gabinetes, Ópticas, Enfermeras y Clínicas. Las Referencias médicas serán sin costo para el Beneficiario; los honorarios del profesional o del establecimiento médico serán con cargo al Beneficiario. Los proveedores otorgarán descuentos y aplicarán precios preferenciales. Sin límite de referencias. Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

### **2.9 Gastos de hotel por convalecencia**

Se gestionarán los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si dicha prolongación ha sido prescrita por el médico local y el Equipo Médico de Servicio de Asistencia AXA.

Este beneficio está limitado a \$480 pesos por día, con un máximo de cinco días naturales consecutivos.

El Beneficiarios será el Conductor del vehículo.

---

## **2.10 Boleto redondo para un familiar**

En caso de hospitalización del Conductor, y de que esta se prevea de una duración superior a diez días naturales, se pondrá a disposición de una persona designada por este o su Representante, un boleto ida y vuelta (clase económica con origen en la ciudad de Residencia Permanente del Conductor), a fin de acudir a su lado.

El Beneficiarios será el Conductor del vehículo.

## **2.11 Traslado en caso de fallecimiento / entierro local**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, Servicio de Asistencia AXA realizará todos los trámites legales necesarios para hacerse cargo de:

- a) El traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario.
- b) A petición de los herederos o Representantes del Beneficiario, la inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso; se hará cargo de estos gastos, solo hasta el límite de la equivalencia del costo en caso de traslado del cuerpo prevista en el inciso anterior.

Los Beneficiarios serán el Conductor y los Ocupantes.

## **2.12 Transferencia de fondos para gastos médicos**

En caso de Accidente Personal o Enfermedad se transferirán fondos para el pago de gastos médicos, hasta por un máximo de \$40,000 pesos por evento. Previamente al desembolso de cualquier cantidad de dinero por parte de Servicio de Asistencia AXA, el Representante del Beneficiario deberá transferir la cantidad equivalente a cualquier oficina o representación de Servicio de Asistencia AXA.

Los Beneficiarios serán el Conductor y los Ocupantes.

## **Asistencia de Concierge**

### **2.13 Gastos de hotel por Avería o Robo del Vehículo**

Si después de dar aviso de la Avería y en su caso gestionar el remolque del Vehículo, la reparación de un Automóvil de Uso Particular requiere más de ocho horas o no puede ser reparado en el mismo día, se gestionará el reembolso por concepto de estancia en un hotel escogido por el Beneficiario.

En caso de robo de vehículo; después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes, se gestionará el reembolso por concepto de estancia en un hotel escogido por el Beneficiario.

Este servicio está limitado a máximo 5 noches, con monto máximo de \$1,500 por noche. Solo se cubre un evento por año. Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

### **2.14 Boleto redondo para un familiar**

En caso de hospitalización del Conductor, y de que esta se prevea de una duración superior a diez días naturales, se gestionará el reembolso de un boleto ida y vuelta en clase turista y con límite en territorio nacional para una persona designada por el beneficiario a fin de acudir a su lado. Cubre un evento al año.

### **2.15 Localización y reenvío de equipajes y efectos personales**

En el caso de extravío del equipaje o efectos personales del Beneficiario en una aerolínea comercial, se le asesorará para la denuncia de los hechos y se le ayudará en su localización. Si los objetos

---

fuesen recuperados, se gestionará su reenvío hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario o hasta su Residencia Permanente. Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo. Esta asistencia opera sin límite de eventos.

### **2.16 Asistencia en pérdida de documentos**

En caso de robo o pérdida de pasaporte, visa y/o boletos de avión, se indicará el procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados. Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo.

### **2.17 Servicio Concierge**

La Compañía de Asistencia facilitará al Beneficiario un programa completo de asistencia personal a través del teléfono o Internet, incluyendo entre otros, reservaciones en restaurantes, entradas para eventos populares, deportivos y culturales, compras personales, horarios para jugar al golf, servicios empresariales, apoyo en destinos de Viaje, referencia para la localización de objetos difíciles de encontrar, informaciones previas, y asesoramiento durante el Viaje. Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y/o el Conductor del Vehículo. Esta asistencia opera sin límite de eventos, con costos preferenciales con cargo al Asegurado para los servicios solicitados.

### **2.18 Regreso anticipado al domicilio**

Se organizará y gestionará el regreso anticipado del Beneficiario, por cualquier medio autorizado de transporte, en caso de fallecimiento de un Familiar en Primer Grado, en la ciudad de Residencia

Permanente, siempre que el Beneficiario no pueda utilizar su medio de transporte originalmente previsto para el regreso.

El Beneficiarios será el Conductor del vehículo.

### **2.19 Localización telefónica y transmisión de mensajes**

Servicio de Asistencia AXA se encargará de la localización telefónica y de transmitir a petición del Beneficiario los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una Situación de Asistencia.

Los Beneficiarios serán el Titular de la Póliza y su Familia, así como el Conductor del Vehículo.

### **Obligaciones Particulares del Beneficiario de Servicios de Asistencia**

#### **Solicitud de Asistencia**

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario o su Representante deberá llamar por cobrar a la central de alarma de Servicio de Asistencia AXA, facilitando los datos siguientes:

- a) Su nombre y su número de Póliza de seguro para Vehículos residentes.
- b) Describirá el problema y el tipo de ayuda que precisa.
- c) Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde Servicio de Asistencia AXA podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- d) Solicitará al radio operador su nombre y número de reporte.
- e) Los equipos médico y técnico de Servicio de Asistencia AXA, tendrán libre acceso al Vehículo, a los Beneficiarios y a sus historias clínicas para conocer su situación y si tal acceso le es negado, por causas imputables al Beneficiario, Servicio de Asistencia AXA no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

---

## **Imposibilidad de notificación a Servicio de Asistencia AXA**

Los servicios mencionados configuran la obligación a cargo de **Servicio de Asistencia AXA**, y solo en casos de absoluta urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitarlos en los términos descritos, o de la Compañía para prestarlos, aquel podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios; en tal supuesto, **Servicio de Asistencia AXA**, de acuerdo a lo que se define a continuación, deberá reembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado hasta el límite de cada servicio, siempre y cuando los costos correspondan con los valores de mercado de los servicios contratados.

### **a) En caso de peligro de la vida**

En situación de peligro de muerte, el Beneficiario o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente Personal o Enfermedad con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible, contactarán con la central de alarma de **Servicio de Asistencia AXA** para notificar la situación.

### **b) Uso de ambulancia terrestre sin previa notificación**

En caso de Accidente Personal, Accidente Automovilístico o Enfermedad que requiera la utilización urgente de una ambulancia terrestre sin previa notificación a **Servicio de Asistencia AXA**, el Beneficiario o su Representante, deberán contactar con la central de alarma de **Servicio de Asistencia AXA a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al Accidente Personal, Accidente Automovilístico o inicio de la Enfermedad**, salvo casos de fuerza mayor, solicitando número de reporte y nombre del radio operador.

**A falta de dicha notificación, Servicio de Asistencia AXA considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos.**

## **Traslado Médico**

En los casos de traslado médico y a fin de facilitar una mejor intervención de Servicio de Asistencia AXA, el Beneficiario o su Representante deberán facilitar:

- El nombre, domicilio y número de teléfono donde el Beneficiario se encuentre.
- El nombre, domicilio y número de teléfono del médico que atienda al paciente y, de ser necesario, los datos del médico de cabecera que habitualmente atiende al Beneficiario.

El Equipo Médico de Servicio de Asistencia AXA o sus Representantes deberán tener libre acceso al expediente médico y al Beneficiario para valorar las condiciones en las que se encuentra, si se negara dicho acceso por causas imputables al Beneficiario, este último perderá el derecho a los Servicios de Asistencia.

En cada caso, el Equipo Médico de Servicio de Asistencia AXA en coordinación con el médico tratante decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y determinarán las fechas y los medios más adecuados para el traslado.

En el caso de traslado del Beneficiario efectuado por Servicio de Asistencia AXA, el Beneficiario deberá entregar a Servicio de Asistencia AXA la parte del boleto original no utilizada, o el valor del mismo en compensación de dicho traslado. Si procede, Servicio de Asistencia AXA devolverá al Beneficiario la diferencia que se produzca una vez deducido el costo del traslado.

---

## **Exclusiones particulares de Servicios de Asistencia**

En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:

1. Las Situaciones de Asistencia ocurridas después de 60 días naturales de viaje o vacaciones.
2. Con excepción de lo dispuesto en la sección “Obligaciones particulares del Beneficiario de Servicios de Asistencia”, los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por Servicio de Asistencia AXA.
3. Quedan excluidas las Situaciones de Asistencia para Motocicletas de cualquier tipo.
4. No se proporcionarán en ningún caso los gastos en que incurra el Beneficiario por concepto de:
  - a) Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
  - b) Robo parcial o total del Automóvil rentado.
  - c) Cargos del Deducible por Siniestro del Automóvil rentado.
5. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - a) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
  - b) Enfermedades mentales o alienación.
  - c) Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad.
  - d) Embarazos en los últimos tres meses antes de la “fecha probable del parto”, así como este último. Los exámenes prenatales no dan derecho a los servicios de ambulancia de ningún tipo, salvo cuando se trate de una complicación grave y urgente del embarazo.
  - e) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiadas u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios.
  - f) Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo.
  - g) Enfermedades, estados patológicos, accidentes personales o accidentes automovilísticos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización

---

de medicamentos sin prescripción médica o por ingestión de bebidas alcohólicas.

- h) Lesiones que el Conductor sufra cuando el Vehículo sea utilizado para suicidio o cualquier intento del mismo o mutilación voluntaria, aun cuando el Conductor se encuentre en estado de enajenación mental.
- i) Los Vehículos que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la Avería o el Accidente Automovilístico.
- j) Labores de mantenimiento, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un Tercero.
- k) La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado, así como la ponchadura o falta de aire en alguna de las llantas, no dan derecho al servicio de remolque.
- l) Todo tipo de maniobras como desvolcar, enderezar, traspalear mercancía; así como remolque del Vehículo con carga o con heridos. También se excluyen maniobras y grúas para sacar el Vehículo atascado o atorado en baches o barrancos, a menos que sean producto de un Accidente Automovilístico y se tenga contratada la cobertura 1. Daños Materiales.
- m) La reparación o sustitución de prótesis preexistentes.

## **5. Gastos Médicos Ocupantes**

Esta cobertura ampara el pago de gastos médicos por concepto de hospitalización, medicinas, atención médica, enfermeras, servicio de ambulancia y gastos funerarios, originados por lesiones corporales que sufra el Asegurado o cualquier persona Ocupante del Vehículo, ya sea en accidentes de tránsito ocurridos o como consecuencia del robo total perpetrado del Vehículo con uso de violencia, mientras los Ocupantes se encuentren dentro del compartimiento, caseta o cabina destinados al transporte de personas.

**Esta cobertura se otorga sin la aplicación de Deducible.**

### **Procedimiento de atención médica:**

El afectado deberá presentarse a recibir la atención médica inicial dentro del plazo indicado en la orden de admisión médica y continuar con la atención y tratamientos hasta su alta o agotamiento del sublímite inicial de responsabilidad, en caso contrario se podrá considerar una agravación del Siniestro.

En caso de que el afectado opte por un cambio de proveedor de servicios médicos deberá notificarlo a la Compañía dentro de un plazo máximo de 15 días.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía en esta cobertura se establece en la carátula de la póliza y opera como Suma Asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta sección.

---

En caso de ocurrir el robo total con violencia del Vehículo o un Accidente Automovilístico, el sublímite de responsabilidad inicial por persona en esta cobertura se determinará en forma proporcional al número de Ocupantes que resulten lesionados, sin sobrepasar la Suma Asegurada por evento contratada.

Si el importe de los gastos médicos de uno o más Ocupantes rebasa el sublímite inicial de responsabilidad por persona que se señala en la carátula de la póliza, y existiera remanente de Suma Asegurada global para todos los Ocupantes en virtud de haberse efectuado el alta médica de los demás lesionados con gastos finiquitados o en su caso haber finiquitado los gastos funerarios, se podrá ampliar el sublímite por persona de los lesionados que así lo requieran.

Dicho sublímite se determinará con base en la Suma Asegurada inicial por Ocupante lesionado, adicionándose en forma proporcional el restante de la Suma Asegurada de aquellos Ocupantes lesionados en donde la indemnización no fue mayor al sublímite inicialmente establecido y hasta agotar la Suma Asegurada por evento indicado en la carátula de la póliza.

### **En ningún caso las indemnizaciones excederán a la Suma Asegurada contratada por evento.**

Si el paciente se atiende con médico u hospital que no esté en convenio con la Compañía para esta cobertura, se aplicará el procedimiento y políticas de reembolso de gastos médicos, apegándose al tabulador médico y de hospitales establecido por la Compañía.

En caso de reembolso será necesario que el Asegurado acredite a la Compañía, con los comprobantes respectivos, los gastos efectuados por los conceptos amparados por este Contrato.

El afectado debe presentar a la Compañía pruebas de la atención médica inmediata a consecuencia del Siniestro.

Los conceptos de Gastos Médicos Ocupantes cubiertos por la Póliza amparan lo siguiente:

#### **a) Hospitalización**

Alimentos y cuarto en el hospital, fisioterapia, gastos inherentes a la hospitalización y en general, drogas y medicinas que sean prescritas por un médico.

#### **b) Atención médica**

Los servicios de médicos, cirujanos, osteópatas o fisioterapeutas legalmente autorizados para ejercer sus respectivas profesiones.

#### **c) Enfermeras**

El costo de los servicios de enfermeras o enfermeros titulados o que tengan licencia para ejercer y que sea indispensable su servicio, de acuerdo con la prescripción del médico tratante para el restablecimiento de la salud del Ocupante lesionado con motivo del accidente.

#### **d) Servicios de ambulancia**

Los gastos erogados por servicio de ambulancia, cuando sea indispensable.

#### **e) Gastos funerarios**

En caso de fallecimiento de algún Ocupante u Ocupantes del Vehículo, los gastos funerarios se cubrirán sin exceder del sublímite máximo de responsabilidad por Ocupante lesionado para esta cobertura y serán reembolsados mediante la presentación de los comprobantes respectivos.

Si el importe de los gastos funerarios de uno o más Ocupantes rebasa el sublímite inicial de responsabilidad por persona y existiera remanente de Suma Asegurada global para todos los

---

Ocupantes en virtud de haberse efectuado el alta médica de los demás Ocupantes lesionados con gastos finiquitados o haberse finiquitado gastos funerarios, se podrá ampliar el sublímite inicial de responsabilidad por persona para el reembolso de los gastos funerarios que así lo requieran.

En caso de haberse contratado la cobertura 4. **Servicios de Asistencia**, podrá hacerse uso del Servicio de Asistencia 1.8 o 1.9 para la asesoría de para trámites funerarios.

### **Exclusiones particulares de Gastos Médicos Ocupantes**

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:**

1. **Tratamientos de ortodoncia, prótesis de cualquier tipo, cirugías, o cualquier otro tratamiento con fines estéticos aun cuando sean originados por alguno de los riesgos amparados en esta cobertura.**
2. **Los gastos médicos en que se incurra con motivo de lesiones que sufran los Ocupantes del Vehículo derivados de riña, aun cuando sean a consecuencia del accidente de tránsito.**
3. **Honorarios, tratamientos médicos o quirúrgicos realizados por acupunturistas, naturistas vegetarianos y médicos sin licencia; ni tampoco los tratamientos médicos o quirúrgicos a base de hipnotismo y quelaciones.**
4. **En casos de hospitalizaciones, no se incluye el concepto de cama extra.**
5. **Lesiones que el Conductor sufra cuando el Vehículo sea utilizado para suicidio o mutilaciones voluntarias, aun cuando el Conductor se encuentre en estado de enajenación mental.**
6. **Tratamientos quiroprácticos realizados por personas que carezcan de cédula para ejercer la medicina.**
7. **No se cubren tratamientos de ozonoterapia, ni tratamientos con DRX9000, así como tratamientos en experimentación o que se encuentren en estudio o investigación.**
8. **No se cubren honorarios médicos y de enfermería cuando dicha atención sea proporcionada por familiares del afectado.**
9. **En la hospitalización no se cubre cama extra ni gastos personales.**
10. **No se cubren gastos de cuidadora, así como gastos por cuidados personales, tales como baño, alimentación y acompañamiento del afectado.**
11. **Cualquier otro gasto diferente de los conceptos amparados en la descripción de esta cobertura.**

12. **Gastos médicos, enfermedades, secuelas recurrencias o recaídas provocadas por interrupción de tratamientos, indicaciones médicas o causas similares que constituyan violaciones a un deber de cuidado de la salud.**
13. **Tratándose de Gastos funerarios todo gasto diferente a: urna o ataúd, cremación, capilla de velación, impuestos por entierro y traslado terrestre del finado. En paquetes funerarios familiares solamente se cubrirá la parte proporcional del o los finados en el Siniestro del Vehículo asegurado.**
14. **Cualquier gasto diferente de los expresamente mencionados en los gastos amparados por esta cobertura.**

## 6. Accidentes Automovilísticos al Conductor

### Definición

Se entenderá por Accidente Automovilístico al Conductor, todo acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, violenta y fortuita que produzca lesiones corporales o la muerte en la persona del Conductor del Vehículo mientras se encuentre conduciendo el Vehículo, por lo tanto no se considerarán Accidentes Automovilísticos al Conductor las lesiones o la muerte provocadas intencionalmente.

**Esta cobertura se otorga sin la aplicación de Deducible.**

### Cobertura

Para los efectos de esta cobertura, quedará amparado el Asegurado o Conductor que con su consentimiento expreso o tácito use el Vehículo amparado y hasta por el límite que en la carátula de la póliza se indica.

Si durante la vigencia de este seguro y como resultado directo de un Accidente Automovilístico sufrido por el Conductor, dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha del mismo, la lesión produjera cualquiera de las pérdidas enseguida enumeradas, la Compañía pagará los siguientes porcentajes de la Suma Asegurada establecida en la carátula de la Póliza para esta sección.

<b>Por pérdida de:</b>	<b>% de la Suma Asegurada:</b>
La vida	100
Ambas manos o ambos pies o la vista en ambos ojos	100
Una mano y un pie	100
Una mano y la vista de un ojo o un pie y la vista de un ojo	100
Una mano o un pie	50
La vista de un ojo	30
El pulgar de cualquier mano	15
El índice de cualquier mano	10

Por pérdida de cualesquiera de las partes de un miembro citadas se entenderá la amputación quirúrgica, traumática o el anquilosamiento de esa parte completa; por pérdida de un ojo se entenderá la pérdida completa o irreparable de la función de la vista de ese ojo; por pérdida del pulgar o índice, la separación o anquilosamiento de dos falanges completas de cada dedo.

---

### **Límite de edad**

Esta cobertura opera solamente cuando el Conductor tenga entre 16 y 69 años de edad y cuente con permiso o licencia del tipo apropiado para conducir el Vehículo, expedida por autoridad competente, a menos que la falta de dicha licencia o permiso no implique culpa, Impericia o negligencia graves del Conductor en la realización del Siniestro.

### **Beneficiarios**

El importe del seguro por pérdida de la vida del Conductor en un accidente se cubrirá a los Beneficiarios designados por este. Si no hubiera designación de Beneficiarios, la Suma Asegurada por muerte se pagará a la sucesión del Conductor del Vehículo.

Todas las demás indemnizaciones bajo esta cobertura cubrirán al Conductor del Vehículo.

### **Exclusiones particulares de Accidentes Automovilísticos al Conductor**

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:**

- 1. Lesiones o muerte que el Conductor sufra cuando el Vehículo participe en contiendas o pruebas de seguridad, de resistencia o velocidad.**
- 2. Lesiones o muerte que el Conductor sufra cuando el Vehículo sea utilizado en servicio militar de cualquier clase; actos de guerra, insurrección, rebelión, revolución, actos delictuosos intencionales en que participe directamente y riña provocada por parte del Conductor del Vehículo.**
- 3. Lesiones o muerte que el Conductor sufra cuando el Vehículo sea utilizado para suicidio o cualquier intento del mismo o mutilación voluntaria, aun cuando el Conductor se encuentre en estado de enajenación mental.**
- 4. Lesiones o muerte que el Conductor sufra cuando el Asegurado no le hubiera otorgado su consentimiento expreso o tácito para utilizar el Vehículo.**
- 5. Atención médica, hospitalización, enfermeras, servicio de ambulancia, gastos funerarios y cualquier clase de gastos médicos.**

### **Procedimiento particular en caso de reclamación**

- a) Es obligación del reclamante dar aviso por escrito a la Compañía de cualquier accidente que pueda ser motivo de indemnización, en el curso de los primeros cinco días hábiles a partir de la ocurrencia del mismo.
- b) La Compañía, al recibir el aviso del accidente, entregará al reclamante las formas de declaración correspondientes para la comprobación de las pérdidas. Si dichas formas no fueren proporcionadas dentro de los primeros cinco días a partir del recibo del aviso, se

---

considerará que el reclamante ha cumplido con los requisitos de esta Póliza en cuanto a la comprobación del Siniestro, siempre que, dentro del plazo fijado para tal objeto, presente pruebas demostrando las características y extensión de la pérdida por la cual se reclama.

c) La Compañía podrá nombrar a un médico que tendrá a su cargo la verificación de la pérdida.

## 7. Extensión de Responsabilidad Civil

Esta cobertura ampara la Responsabilidad Civil en que incurra la persona especificada como

Asegurado en la carátula de la póliza contra los mismos riesgos y bajo las mismas bases, límites y condiciones estipulados para la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros; siempre y cuando se encuentre como Conductor de cualquier otro Vehículo de uso particular no destinado al transporte de carga ni de pasajeros, cuya capacidad máxima sea hasta 3.5 toneladas.

Esta extensión de cobertura nunca será substitutiva ni concurrente a cualquier otro seguro que, contra los mismos riesgos, se tenga en vigor sobre la unidad utilizada, ya que operará en exceso de lo amparado por aquel otro seguro o por su inexistencia.

En caso de haberse contratado la cobertura 9. Defensa Legal, se entenderá que esta última también se extiende a amparar al primer Titular, persona física, de la Póliza, contra los mismos riesgos y bajo las mismas bases, límites y condiciones estipuladas en dicha cobertura.

### Deducible

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un Deducible, según haya optado el Asegurado al contratarlo en la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros; si se contrata con Deducible, el monto de este será el mismo elegido por el Asegurado en la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros y se consignará en la carátula de la póliza.

Cuando el Asegurado haya optado por la contratación de Deducible en esta cobertura la Compañía gestionará el Siniestro sin condicionar, frente al Tercero, el pago del Deducible. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía podrá rechazar el Siniestro si resulta aplicable alguna de las causas de exclusión previstas en la Póliza o previstas en la ley aplicable.

### Exclusiones particulares de Extensión de Responsabilidad Civil

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara, los daños causados a terceros cuando:**

- a) **El Asegurado indicado en la carátula de la póliza conduzca Vehículos de más de 3.5 toneladas, Vehículos de Uso o Servicio Público o Particular de carga o pasajeros, cualquiera que sea su capacidad.**
- b) **El Asegurado o Contratante se encuentre conduciendo un Vehículo en renta diaria, taxi o diferente al uso contratado.**
- c) **Los daños materiales que sufra el Vehículo conducido bajo los supuestos anteriores.**

---

## 8. Eliminación de Deducible y Devolución de Primas

En caso de Siniestro que implique Pérdida Total por cualquiera de los riesgos cubiertos en la cobertura 1. Daños Materiales, y esta hubiere sido contratada, la Compañía devolverá el monto pagado de la Prima que corresponda a la vigencia transcurrida a la fecha del Siniestro de las siguientes coberturas:

- Daños Materiales.
- Robo Total.
- Responsabilidad Civil por Daños a Terceros.
- Gastos Médicos Ocupantes.

En caso que en carátula se indique Eliminación de Deducible y Devolución de Primas (Diamond) la compañía otorgará los beneficios de esta cobertura cuando la pérdida total sea a consecuencia del 2. Robo Total.

Asimismo, la Compañía exentará el Deducible de la cobertura afectada, especificado en la carátula de la póliza según sea el caso.

Para Pólizas con vigencia mayor a un año, la devolución señalada se efectuará exclusivamente sobre el importe de la anualidad en curso al momento del Siniestro, así como las anualidades que estén pendientes por devengar, más los intereses generados por estas, excepto el costo de adquisición correspondiente.

## Exclusiones Particulares de Eliminación de Deducible y Devolución de Primas

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara las Pérdidas Totales a consecuencia del robo total del Vehículo asegurado, salvo que haya contratado la cobertura Diamond.**

## 9. Defensa Legal

En el supuesto de que por un accidente de tránsito el Conductor del Vehículo o Titular de la Póliza se vea involucrado en la comisión imprudencial de delitos de lesiones, homicidio, daños en propiedad ajena, ataques a las vías generales de comunicación o cualquier combinación de ellos, esta cobertura proporcionará al Conductor del Vehículo o Titular de la Póliza, los servicios profesionales de abogados las 24 horas del día los 365 días del año, para su asistencia legal y representación ante las autoridades competentes, a consecuencia de un percance vial, desde el momento en que sea inminente la presentación del Conductor ante la agencia del Ministerio Público y/o Juzgados Cívicos y hasta la conclusión total y definitiva del asunto penal.

Para aquellas entidades federativas que contemplen trámites administrativos ante juzgados cívicos o su similar como autoridad administrativa, también se brindará el servicio de asistencia legal en los trámites jurídicos a realizar por el delito. Para la aplicación de esta cobertura es necesario que el Asegurado haya dado el aviso de Siniestro de forma inmediata a la Compañía.

Quedan contemplados, a cargo de la Compañía, los gastos procesales que sea necesario erogar para la defensa legal, así como el pago de la Prima correspondiente a la fianza que se contratará con una afianzadora autorizada, o depositará una caución hasta por el monto máximo de la cobertura de Responsabilidad Civil, estipulada en la carátula de la póliza.

---

## **Esta cobertura se otorga sin la aplicación de Deducible.**

La Compañía se obliga a:

1. Tramitar la libertad del Conductor ante la autoridad competente, de acuerdo a la legislación aplicable.
2. Realizar los trámites legales para la liberación del Vehículo, quedando a cargo del Asegurado el trámite de la devolución física de su unidad.
3. Garantizar ante las autoridades penales y/o administrativas la reparación de los daños a Terceros, obligaciones procesales y las posibles sanciones pecuniarias derivadas del delito culposo.

El Titular de la Póliza, persona física, tendrá la obligación de reportar el Siniestro a Defensa Legal dentro de las 24 horas siguientes de ocurrido, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

Esta cobertura se ofrece en dos modalidades:

### **Defensa legal vehicular**

Bajo esta modalidad se ampara únicamente al Vehículo y a la persona que lo conduzca, no necesariamente el Titular de la Póliza.

Para la contratación de esta modalidad se requiere tener contratada la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros. El monto máximo de la fianza será igual al contratado en la cobertura mencionada.

### **Extensión de defensa legal vehicular**

Proporciona la defensa legal, fianza o caución al Titular de la Póliza, persona física, en los mismos términos que anteceden, cuando conduzca cualquier Vehículo similar en cuanto a clase, tipo, uso y servicio.

La extensión de defensa legal se otorga en forma exclusiva y automática cuando se contratan las coberturas 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, 7. Extensión de Responsabilidad Civil y 9. Defensa Legal (en su modalidad de vehicular).

### **Defensa legal conductor**

Bajo esta modalidad se ampara únicamente al Titular de la Póliza, persona física, cuando conduzca cualquier Vehículo de la clase, tipo, uso y servicio descritos en los párrafos siguientes y para el cual tenga licencia del tipo apropiado expedida por la autoridad competente, de acuerdo con la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse un Accidente Automovilístico.

Para la contratación de esta modalidad se requiere contratar simultáneamente las coberturas 3.

Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, 7. Extensión de Responsabilidad Civil. El monto máximo de la fianza será igual al contratado en la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros.

Los Vehículos que el Asegurado podrá conducir protegido por esta modalidad son Automóviles residentes en la República Mexicana, fronterizos, importados, turistas, clásicos o antiguos que se destinen al servicio particular y hasta con un remolque.

b) Camiones de uso particular no destinado al transporte de carga ni de pasajeros de hasta 3.5 toneladas

Queda establecido que el Asegurado podrá conducir cualquier Vehículo de menor capacidad y/o tonelaje al descrito como contratado en la carátula de la póliza.

---

**La Defensa Legal de ninguna manera implica la responsabilidad de obtener:**

- 1. La libertad del Conductor ante el Ministerio Público y/o Juez Cívico, si conduce bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, o si abandona a los lesionados.**
- 2. La libertad del Conductor si los delitos en que incurra se encuentran en la modalidad de graves.**

**La Defensa Legal en ningún caso pagará: multas, infracciones, dádivas, gratificaciones, servicios de grúa, almacenaje ni costos de copias.**

**No se pagarán los gastos que el Conductor realice en su defensa, salvo que exista autorización previa, que por escrito le haya extendido el área de Defensa Legal AXA.**

Por otra parte, la Compañía proporcionará en caso de Siniestro al Titular de la Póliza, persona física:

1. Consultoría legal telefónica por parte de abogados especialistas en las diferentes áreas del derecho; tratándose del área penal, el horario de servicio será durante las 24 horas del día, los 365 días del año, en las demás áreas, en días y horas hábiles.

El usuario deberá reportar su consulta a los teléfonos de Defensa Legal AXA, explicando a detalle su situación y, en caso de que así se requiera, deberá exhibir la documentación solicitada.

2. Consultoría y defensa legal en el área penal cuando este incurra o sufra acciones directas por el uso, posesión o tenencia del Vehículo contratado que derive en delitos dolosos, con excepción de aquellos que sean premeditados.

### **Exclusiones particulares de Defensa Legal**

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura de defensa legal no se prestará:**

- 1. Cuando en el Siniestro surja un delito diferente a los motivados por el tránsito de Vehículos y/o el Conductor cause alguno reconocido por la autoridad como doloso y/o intencional.**
- 2. Cuando el Conductor realice arreglos o pagos sin haber consultado o contar previamente con la autorización del área de Defensa Legal AXA.**
- 3. Cuando el Vehículo sufra daños y el Conductor no coopere con la Compañía proporcionando los elementos suficientes para localizar al responsable del Accidente Automovilístico, siempre que se compruebe que el Conductor tenía información al respecto.**

- 
4. **Cuando el Conductor no se quiera presentar ante la autoridad que tome conocimiento, o cuando no quiera aceptar los servicios del abogado que le asigne Defensa Legal AXA.**
  5. **Cuando se conduzca un Vehículo de mayor capacidad o tonelaje respecto del contratado.**
  6. **Cuando el procedimiento o proceso legal se siga solo por lesiones u homicidio del o los Ocupantes del Vehículo.**

#### **Fianza y/o caución en la cobertura de defensa legal**

Dentro de la cobertura de Defensa Legal, la Compañía se obliga a exhibir la garantía legal requerida por la autoridad competente para poder obtener la libertad del Conductor y/o la liberación o devolución del Vehículo, siempre que dicha garantía sea requerida dentro de un procedimiento administrativo o penal seguido en contra del Conductor y con motivo del Accidente Automovilístico.

La garantía legal a exhibir por la Compañía será la fianza, la cual tendrá como monto límite, el importe establecido en la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros y 10. Responsabilidad Civil Personas en Exceso; en el entendido sin embargo de que, la Compañía otorgará alguna otra caución diferente a la fianza para garantizar la libertad del Conductor hasta por un monto equivalente al límite máximo de la fianza, en aquellos casos en los que ocurra algún Accidente Automovilístico en algún estado de la República Mexicana donde el Ministerio Público o cualquier otra autoridad administrativa o judicial no acepte como caución la fianza.

El Conductor y/o el Asegurado deberán garantizar a la Compañía, como esta le requiera, el cumplimiento de las obligaciones procesales garantizadas a través de la fianza y/o caución. Asimismo, la fianza y/o caución exhibida garantizará la liberación o devolución del Vehículo en favor del Titular de la Póliza, mismo que quedará a su disposición salvo que (a) haya sido introducido ilegalmente al país, (b) haya sido robado o (c) se encuentre involucrado en la comisión de cualquier ilícito; quedando el Conductor, en aquellos casos en los que se le reintegre la posesión del Vehículo y se encuentre en alguno de los supuestos antes mencionados, como depositario del mismo.

Una vez que el Conductor obtenga su libertad y/o la liberación del Vehículo, el Conductor se obliga a presentarse ante la autoridad competente que conozca de la averiguación previa y/o procedimiento administrativo o judicial iniciado con motivo del Accidente Automovilístico, cuantas veces sea requerido para ello.

En caso de que la Compañía garantice la libertad o devolución del Vehículo y la afianzadora haya pagado el importe de la fianza por que el Conductor haya incumplido sus obligaciones procesales, el Conductor y el Asegurado se obliga solidariamente a reembolsar dicha cantidad a la Compañía causándole un interés moratorio de 1.15 veces el Costo Porcentual Promedio (CPP) vigente al momento de la realización de dicho pago.

#### **A. La fianza y/o caución dejará de surtir efecto:**

1. **Ante el Ministerio Público, en el momento en que se concluya con la averiguación previa, bien sea porque (a) se determine el no ejercicio de la acción penal, (b) el Conductor no sea considerado responsable del Accidente Automovilístico o (c) se haya remitido el expediente a la reserva.**

- 
2. **Ante el Poder Judicial, en el momento en que se (a) dicte sentencia declarando la libertad del Conductor o (b) se determine que no existió responsabilidad penal alguna en contra del Conductor.**
  3. **Cuando los delitos en los que incurra el Conductor encuadren en la modalidad de graves.**
  4. **Cuando el Vehículo haya sido robado o introducido ilegalmente al país o usado como instrumento para cometer algún ilícito.**

**B. La Compañía no estará obligada a proporcionar la caución cuando:**

1. **Cuando el Conductor carezca de licencia o permiso del tipo apropiado para conducir el Vehículo expedida por una autoridad competente, de acuerdo a la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse el Accidente Automovilístico.**
2. **Cuando el Conductor abandone a la(s) víctima(s) del Accidente Automovilístico.**
3. **Cuando el Conductor participe en el Accidente Automovilístico en Estado de Ebriedad o bajo la Influencia de Drogas.**

## **10. Responsabilidad Civil Personas en Exceso**

Cuando en la carátula de la póliza se haga constar la contratación de esta cobertura, la Compañía se obliga a amparar la indemnización por la Responsabilidad Civil en que incurra el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el Vehículo descrito en la carátula de Póliza y que, a consecuencia de dicho uso, cause la muerte a terceras personas, siempre que el hecho de tránsito terrestre no se encuentre excluido por el contrato.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta cobertura se establece en la carátula de la póliza y opera en exceso de la Suma Asegurada contratada para cualquiera de los riesgos amparados en la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros o bien, alguno de los riesgos no amparados por el contrato, pero que pueden ser cubiertos mediante convenio expreso, señalados en la cláusula 2a. de las Condiciones Generales, siempre y cuando estas coberturas aparezcan como contratadas en la carátula de la póliza y se haya pagado la Prima correspondiente. Por lo tanto, al presentarse algún Siniestro amparado se dispondrá, en primer lugar, de la Suma Asegurada correspondiente a la cobertura que ampare el Siniestro de acuerdo al tipo de riesgo; y solo en caso de agotarse aquella, se afectará la Suma Asegurada de esta sección, en la porción excedente.

Para determinar el grado de reparación de los Daños se aplicarán en orden de prelación las leyes específicas en materia de movilidad, estatales o federales, a falta de ellas se serán aplicables las leyes o reglamentos de tránsito, y en ausencia de ambas, las reglas del Código Civil del estado de la República en donde haya ocurrido el hecho.

### **Deducible**

**Esta cobertura opera sin la aplicación de Deducible.**

---

## **Exclusiones particulares de Responsabilidad Civil Personas en Exceso**

En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso”, la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato” así como a las exclusiones particulares de la cobertura: 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, teniendo prelación las exclusiones específicas sobre las generales, esta cobertura en ningún caso ampara:

1. Indemnizaciones por daños a Terceros, en sus bienes o personas, por cualquier causa diferente de la muerte de Terceros.
2. Indemnizaciones sustitutorias, complementarias o de cualquier otra naturaleza diversa al exceso, por agotamiento, de la Suma Asegurada correspondiente a la cobertura afectada por el Siniestro.
3. Indemnizaciones no amparadas por las coberturas de las cuales depende la contratación de esta sección.
4. Cualquier reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos de naturaleza semejante celebrados o concertados sin el consentimiento de la Compañía. La confesión de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.
5. Indemnización por la muerte de Terceros cuando el Vehículo participe en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad, o sea destino a un uso o servicio diferente al estipulado en la Póliza, que implique una agravación del riesgo.
6. Perjuicios, gastos o cualquier otra obligación distinta de la indemnización por muerte a cargo del Contratante, Asegurado o Conductor, con motivo de su Responsabilidad Civil por la muerte de Terceros.
7. Los gastos de defensa jurídica del Contratante, Asegurado o Conductor del Vehículo con motivo de los procedimientos civiles, penales o de cualquier índole, en exceso de los gastos amparados en las coberturas 3. Responsabilidad Civil a Terceros y 9. Defensa Legal; siempre y cuando dichas coberturas hayan sido contratadas.
8. Costo de fianzas o cauciones de cualquier clase, así como las sanciones o cualesquiera otras obligaciones distintas de la indemnización que resulte a cargo de Contratante, Asegurado o Conductor del Vehículo con motivo de su Responsabilidad Civil; sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula Obligaciones del Asegurado y 9. Defensa Legal, en caso de haber sido contratada.

---

## 11. Responsabilidad Civil por Daños a Ocupantes

Ampara el pago de indemnizaciones derivadas de incapacidades físicas permanentes o la muerte de los Ocupantes del Vehículo que deriven de la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado o cualquier persona que, con su consentimiento expreso o tácito, use el Vehículo y cause lesiones corporales o la muerte a los Ocupantes del Vehículo; siempre y cuando se encuentren dentro del compartimento, caseta o cabina destinada para el transporte de personas.

Solo serán objeto de esta cobertura las incapacidades físicas permanentes que sean determinadas médicamente, o la muerte ocurrida, dentro de los 90 días siguientes a la fecha del accidente.

Esta cobertura aplica solo cuando se tengan contratadas las coberturas 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, 9. Defensa Legal y 11. Responsabilidad Civil por Daños a Ocupantes.

Se Incluye en esta cobertura la indemnización por daño moral a la que sea condenado el Asegurado.

### Límite máximo de responsabilidad

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta cobertura se establece en la carátula de la póliza y se aplicará proporcionalmente al número de Ocupantes que se señale en la tarjeta de circulación. Si los gastos de un Ocupante rebasan el límite inicial de responsabilidad por persona, habiéndose finiquitado las reclamaciones presentadas por el resto de los Ocupantes afectados, se podrá ampliar el límite de gastos por Ocupante sin exceder, en ningún caso, la Suma Asegurada contratada por evento.

Para determinar el grado de reparación de los Daños se aplicarán en orden de prelación las leyes específicas en materia de movilidad, estatales o federales, a falta de ellas se serán aplicables las leyes o reglamentos de tránsito, y en ausencia de ambas, las reglas del Código Civil del estado de la República en donde haya ocurrido el hecho.

### Deducible

**Esta cobertura opera sin la aplicación de deducible.**

### Exclusiones particulares de Responsabilidad Civil por Daños a Ocupantes

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso, la cláusula 3a. Riesgos No Amparados por el Contrato esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) **La responsabilidad por los daños a los bienes propiedad de terceros, aun cuando pertenezcan a los ocupantes del Vehículo.**
- b) **La responsabilidad civil por daños a Ocupantes del Vehículo, que dependan civilmente del Asegurado o Conductor o que tengan parentesco en línea recta ascendente o descendente sin limitación de grado, línea colateral hasta primer grado. Para efectos de esta exclusión, los cónyuges y concubinos se considerarán familiares en primer grado colateral.**
- c) **La responsabilidad civil por daños ocasionados a empleados o personas que laboren para el Asegurado en ese momento.**
- d) **Los gastos médicos erogados por la atención de las lesiones derivadas del Siniestro.**

---

**e) No aplica cuando el uso del Vehículo sea diferente al normal y servicio distinto al particular.**

**12. Responsabilidad Civil por recarga eléctrica.**

Ampara la responsabilidad en que incurra el Asegurado, o cualquier persona que con consentimiento expreso utilice el Vehículo, cuando con motivo de la recarga de la(s) batería(s) del Vehículo se causen daños a Terceros en sus bienes y/o cause lesiones corporales o la muerte, si la causa del daño tiene su origen dentro del Vehículo o de sus componentes de conexión, siempre y cuando, el motor de fuerza motriz se encuentre apagado y el vehículo se encuentre conectado a un cargador público. Incluye la indemnización por Daño moral.

Para el paquete Diamond, la responsabilidad de la Compañía se extiende a amparar contra los mismos riesgos descritos en el párrafo anterior, los daños que sufra el Asegurado en su persona y en sus bienes.

**Límite máximo de responsabilidad**

Dentro del límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y costos a que fuere condenado el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito recargue el vehículo bajo las condiciones antes señaladas. Para Daños a Terceros en caso de juicio civil seguido en su contra con motivo de su responsabilidad.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta cobertura se establece en la carátula de la póliza y opera como Suma Asegurada única para los diversos riesgos descritos en los párrafos anteriores. Todo pago hecho por la Compañía disminuirá en igual medida la suma asegurada quedando obligada para eventos futuros por el remanente, sin perjuicio de lo anterior las partes podrán pactar la reinstalación de la suma asegurada para eventos futuros, en cuyo caso el Asegurado queda obligado al pago de la prima correspondiente.

Para determinar el grado de reparación de los Daños se aplicarán en orden de prelación las leyes de movilidad estatal o federal, a falta de ellas serán aplicables las leyes o reglamentos de tránsito, y en ausencia de ambas, las reglas del Código Civil del estado de la República en donde haya ocurrido el hecho.

**Deducible**

**Esta cobertura se otorga sin la aplicación de Deducible.**

**Exclusiones particulares de Responsabilidad Civil por recarga eléctrica**

En adición a lo establecido en las exclusiones particulares de la cláusula 1ª. 1. Daños Materiales, 3. Responsabilidad Civil Terceros y 10. RC Personas en Exceso; 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:

- a) Daños a las personas que se encuentren dentro del Vehículo al momento del siniestro aun cuando este se encuentre estático o sin el motor en funcionamiento.
- b) Cualquier riesgo diferente a los ocasionados de los expresamente señalados como cubiertos.
- c) Los daños que sufra el Vehículo asegurado.

---

### 13. Robo Parcial de Interiores y Exteriores

Esta cobertura aplica solo que se tengan contratadas las coberturas 2. Robo Total y 13. Robo Parcial de Interiores y Exteriores, de acuerdo a lo descrito en la carátula de la póliza.

Esta cobertura ampara la indemnización por robo con violencia de las partes originales del Asegurado, así como los accesorios o equipo especial que se encuentren instalados en el interior del mismo cuando no sea a consecuencia del Robo Total del propio Vehículo.

Para efecto de esta cobertura, se entenderá como Robo Parcial, el perpetrado por cualquier persona o personas que haciendo uso de violencia, dejen señales visibles de ella en el Vehículo.

En ningún caso las indemnizaciones excederán de la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la póliza contratada para Robo Parcial de Interiores y Exteriores.

Esta cobertura ampara un solo evento durante la vigencia de la Póliza.

En caso de Siniestro, el Asegurado exhibirá las facturas respectivas, expedidas de conformidad con las leyes fiscales correspondientes. Es necesario que el Asegurado realice la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público y obtenga copia certificada de la misma, que deberá contener el desglose de las autopartes robadas.

Entiéndase como Exteriores: faros, calaveras, espejos laterales, distintivos, tapa de cajuela, cofre, antenas, brazo limpia parabrisas, molduras, quemacocos, porta placas, facias, rejillas de facias, tumbaburros, cuartos de facias y/o salpicaderas, tolvas, manivelas de puertas.

#### **Deducible**

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable de un Deducible que corresponde al 25% del monto de los bienes que resulten afectados en el siniestro, con límite en la Suma Asegurada.

#### **Exclusiones particulares de Robo Parcial de Interiores y Exteriores**

En adición a lo establecido en las exclusiones particulares de la cobertura 1. Daños Materiales, la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:

1. Pérdidas o daños a interiores o exteriores diferentes de las descritas por el fabricante conforme a la factura de origen, incluyendo Equipo especial, Adaptaciones o Conversiones si no se hace constar en la factura de origen.
2. Pérdidas o daños ocasionados por riesgos diferentes de los amparados en esta cobertura.
3. El robo o daños materiales de llantas, incluyendo de refacción, rines, baterías, computadoras del Vehículo.
4. Cuando ocurra el robo total del Vehículo Asegurado.

---

## 14. Llantas y Rines.

Esta cobertura solo se otorga en caso de que las coberturas de 1. Daños Materiales, y 14. Llantas y Rines aparezcan como contratadas en la carátula de la póliza.

Cubre el daño que sufran las llantas y/o rines del Vehículo asegurado por algún tipo de impacto con un objeto ajeno al vehículo asegurado, semoviente, baches, topes o irregularidades en pavimento, asfalto y/o concreto hidráulico, que inhabilite su funcionamiento dejando como consecuencia un daño irreparable.

La llanta y/o el rin dañados serán reemplazados por una llanta y/o rin con las mismas características de tamaño, alto y ancho de la originalmente instalada por el fabricante del vehículo o con otra llanta y/o rin similar en características y en precio. De no contarse con ninguna de las dos opciones anteriores, se indemnizará el monto equivalente al costo de la llanta y/o rin original que resultó dañada.

### Partes amparadas:

- Llantas y/o rines con los que el vehículo asegurado viene equipado originalmente por el fabricante.
- Incluye el costo de colocación.

### Límite máximo de responsabilidad

La responsabilidad máxima de la Compañía para efectos de la presente cobertura en ningún caso excederá el valor comercial de llanta y/o rin y el costo de la colocación.

Esta cobertura aplicará con un máximo de 1 eventos al año.

### Deducible

**Esta cobertura se contrata sin la aplicación de Deducible.**

### Exclusiones particulares de Llantas y Rines

En adición a lo establecido en las exclusiones particulares de la cobertura 1. Daños Materiales, la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:

1. Llantas o rines de Motos y vehículos de más de 3.5 toneladas.
2. Daños causados por Incendio, Robo o intento de los mismos.
3. Daños causados a la llanta si se supera el plazo máximo de vida útil especificado por el fabricante (caducidad).
4. Componentes del sistema de suspensión y/o frenos que resulten dañados.

## 15. Pérdida de Llaves

Esta cobertura solo se otorga si la misma aparece como contratada en la carátula de la póliza.

---

Al contratar esta cobertura se ampara la pérdida por robo o extravío de la Llave de encendido y/o sus respectivos controles remotos con los que el fabricante adaptó originalmente al Vehículo Asegurado. Esta cobertura opera mediante reembolso.

Para el paquete Diamond, la responsabilidad de la compañía se extiende a amparar contra los mismos riesgos descritos en el párrafo anterior, las pérdidas causadas por el daño físico que imposibilite completamente el uso de las llaves del vehículo asegurado.

Para que se lleve a cabo el reembolso del costo de las llaves de repuesto y/o su respectivo control remoto será indispensable que el Asegurado presente los siguientes documentos:

- Factura de reposición de la llave o control remoto a nombre de AXA Seguros, S.A. de C.V.:

**ASE931116231**  
**Félix Cuevas No. 366 Piso 6**  
**Col. Tlacoquemécatl**  
**Delegación Benito Juárez**  
**Ciudad de México, C.P. 03200**

- Póliza de Seguro vigente.

#### **Límite máximo de responsabilidad**

El límite de responsabilidad para esta cobertura será de hasta el valor de la reposición de la llave adquirida directamente con el fabricante del Vehículo o distribuidor autorizado por este, con base en los precios de mercado, que tengan las llaves y/o controles remotos al momento del siniestro, restringido a un evento por año vigencia.

#### **Deducible**

**Esta cobertura se otorga sin la aplicación de Deducible.**

#### **Exclusiones particulares de Pérdida de Llaves**

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. “Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso” y la cláusula 3a. “Riesgos No Amparados por el Contrato”, esta cobertura en ningún caso ampara:**

- a) Llaves y controles remotos que no sean del fabricante (originales), así como partes, componentes, accesorios adaptaciones o equipo especial relacionado con los sistemas de apertura, alarma o encendido del Vehículo que el Asegurado haya instalado.**

### **16. Transportación Privada**

Esta cobertura ampara un evento por año vigencia de la Póliza. Se aplica exclusivamente a Automóviles de servicio particular.

Esta cobertura se otorgará cuando el Siniestro que afecte las coberturas 1. Daños Materiales o 2. Robo Total; sea declarado procedente por la Compañía y el Vehículo sea reparado por parte de la Compañía o bien si el Vehículo es declarado como Pérdida Total.

Se otorga el servicio de transportación privada con el proveedor con el que se tenga convenio al momento del siniestro con un límite máximo de \$25,000 durante 30 días, lo que ocurra primero,

---

en las ciudades en que se cuente con presencia del proveedor del servicio de transporte privado con chofer.

Si en la ciudad de residencia que indica el Asegurado no se cuenta con proveedor de servicio, la Compañía otorgará al Asegurado el límite máximo de suma asegurada de esta cobertura, de manera indemnizatoria.

Para otorgar este servicio, el Asegurado deberá cumplir con las condiciones que requiera el proveedor del servicio.

**Esta cobertura se otorga sin la aplicación de Deducible.**

### **Exclusiones particulares de Transportación Privada**

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso y la cláusula 3a. Riesgos No Amparados por el Contrato, esta cobertura en ningún caso ampara:**

- 1. Cuando la Compañía indemnice al Asegurado mediante un pago de daños.**
- 2. Que el Asegurado o Beneficiario no acepte la reparación del daño en la agencia o talleres especializados con los que la Compañía mantenga convenio de servicio vigente.**
- 3. Cuando se afecte únicamente el riesgo de Rotura de Cristales.**
- 4. Cuando no se cumpla con alguno de los términos y condiciones mencionados en la presente cobertura.**
- 5. Que el Asegurado o Beneficiario no acepte los términos y condiciones del proveedor.**
- 6. Cuando la privación del uso del Vehículo Asegurado tenga origen en cualquier riesgo diferente de los expresamente cubiertos.**

## **Cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso**

---

- 1. Los daños que sufra o cause el Vehículo, así como las Situaciones de Asistencia producidas a consecuencia de:**
  - a) Destinarlo a un uso o servicio diferente al indicado en esta Póliza que implique una Agravación del Riesgo.**
  - b) Arrastrar remolques.**
  - c) Utilizarlo para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.**

- 
- d) Participar directa o indirectamente con el Vehículo, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad ya sea de aficionados o profesionales fuera o dentro de las vías públicas.
  - e) Vehículos blindados.
2. Los daños que cause el Conductor cuando conduzca en Estado de Ebriedad, a menos que no pueda ser imputada al Conductor culpa, impericia o negligencia graves en la realización del Siniestro, o bajo la Influencia de Drogas o enervantes no prescritas por un médico, si esta circunstancia influyó en forma directa en el accidente causa del daño.
  3. Los gastos de defensa jurídica del Conductor del Vehículo con motivo de los procedimientos penales originados por cualquier accidente y el costo de fianzas o cauciones de cualquier clase, así como las sanciones, perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material que resulte a cargo del Asegurado con motivo de su Responsabilidad Civil, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 6a. Obligaciones Generales del Asegurado inciso 1 fracción a), y sin perjuicio de lo señalado en las coberturas 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros y 7. Extensión de Responsabilidad Civil.

### **Cláusula 3a. Riesgos No Amparados por el Contrato**

---

Este seguro en ningún caso ampara:

1. Las pérdidas, daños o responsabilidades que, pudiendo haber sido amparadas con la contratación de alguna de las coberturas especificadas en esta Póliza, no se hubieran contratado.
2. El daño que sufra o cause el Vehículo, cuando este sea conducido por una persona que carezca de licencia del tipo apropiado para conducir el Vehículo, expedida por la autoridad competente, de acuerdo con el reglamento local vigente de cada entidad, a menos que no pueda ser imputada al Conductor culpa, impericia o negligencia graves en la realización del Siniestro. Los permisos para conducir, para los efectos de esta Póliza se considerarán como licencias.
3. Las pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo, así como las Situaciones de Asistencia producidas como consecuencia directa o indirecta de:
  - a) Operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil declarada o no, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, decomiso, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas que intervengan en dichos actos con motivo de sus funciones. Tampoco ampara pérdidas o daños, así como Situaciones de Asistencia que sufra o cause el Vehículo cuando sea

---

utilizado o usado para cualquier servicio militar, con o sin consentimiento del Asegurado, actos de guerra, insurrección, rebelión o revolución, así como actos delictuosos intencionales en que participe directamente y riña provocada por el Conductor del Vehículo.

- b) Actos de Terrorismo de una o varias personas que actúen en forma anónima o a nombre y por encargo de o en conexión con cualquier organismo.

Para los efectos del párrafo anterior, se entiende por Terrorismo el uso de fuerza con objetivo político, incluyendo todo tipo de fuerza y violencia dirigido a influenciar en el sector público o parte del mismo por medios terroristas o por violencia para crear temor o miedo.

4. Cualquier perjuicio, gasto, pérdida o daño indirecto que sufra el Asegurado, comprendiendo la privación del Uso del Vehículo, a menos que se haya contratado la cobertura 16. Transportación Privada.
5. Los daños que sufra o cause el Vehículo, por sobrecargarlo o someterlo a tracción excesiva con relación a su resistencia, capacidad o número de pasajeros. En estos casos, la Compañía tampoco será responsable por daños causados a viaductos, puentes, básculas o cualquier vía pública y objetos o instalaciones subterráneas, ya sea por vibración o por el peso del Vehículo o de su carga.
6. Los gastos que deba solventar el Asegurado por daños que sufran los Ocupantes del Vehículo en sus personas o en sus bienes, de los que resulten obligaciones en materia de Responsabilidad Civil o Penal, a menos que haya contratado la cobertura 11a. Responsabilidad Civil por Daños a Ocupantes.

## **Cláusula 4a. Riesgo Cibernético**

---

El Contratante y la Compañía ratifican su voluntad y acuerdo contenido en esta Póliza:

Las coberturas contratadas, según lo descrito en la carátula de la Póliza, están sujetas a los riesgos expresamente amparados como se dice en estas condiciones generales.

Por tanto, no es sujeto de cobertura en esta Póliza y queda excluido, todo evento vinculado directamente con el uso y posesión del Vehículo a causa de Riesgo cibernético, incluyendo:

- Daños y pérdidas al Vehículo y Terceros
- Daño, perjuicio, lucro cesante, pérdida consecencial, interrupción de actividades, incluyendo privación de uso del vehículo y Terceros.
- Gastos de defensa, sanciones y restauración.

---

**Riesgo cibernético es la pérdida, daño, responsabilidad, gasto o multa, por:**

- **Uso u operación de sistemas de cómputo o redes de cómputo.**
- **Reducción o pérdida de disponibilidad para usar sistemas de cómputo, redes de cómputo o datos.**
- **Acceso, procesamiento, uso, almacenaje o transmisión de datos; incluyendo la imposibilidad de tales acciones.**
- **Error, incidente u omisión respecto de sistemas de cómputo, redes de cómputo o datos.**
- **Amenaza o engaño relacionado con los incisos previos.**

## **Cláusula 5a. Prima y Obligaciones de Pago**

---

### **Pago en una sola exhibición**

La Prima vencerá y deberá ser pagada dentro de los primeros 30 días naturales siguientes a la fecha de su inicio de vigencia. El periodo de vigencia se especifica en la carátula de la póliza.

### **Pago fraccionado**

El Asegurado podrá optar por el pago fraccionado de la Prima anual o multianual, en cuyo caso las exhibiciones deberán ser por periodos de igual duración no inferiores a un mes, cuya primera fracción deberá ser pagada dentro de los primeros treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento. Los pagos subsecuentes vencerán y deberán ser pagados al inicio de cada periodo pactado, en caso contrario, los efectos del Contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo y sin necesidad de declaración judicial.

La tasa de financiamiento que se aplicará por pago fraccionado a la Prima, corresponderá a lo pactado entre el Asegurado y la Compañía en la fecha de celebración del contrato.

En caso de Siniestro que implique Pérdida Total, la Compañía deducirá de la indemnización, el total de la Prima pendiente de pago, hasta completar la Prima correspondiente al periodo del seguro contratado.

En caso de sufrir un Siniestro que implique Pérdida Parcial por daños materiales o total del Vehículo y la Póliza se encuentre en periodo de gracia, se podrá proceder con el pago parcial de los daños y se descontará lo correspondiente a la Prima del recibo pendiente de pago, de conformidad con lo establecido con el artículo 35 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

En caso de que la indemnización sea mayor a la Prima, se descontará el total de la Prima del recibo pendiente.

### **Pago mediante cargo a tarjeta de crédito**

El pago de las Primas podrá efectuarse mediante cargo en tarjetas de crédito de los bancos con los que la Compañía tenga convenio establecido, para lo cual, el estado de cuenta en donde aparezca dicho cargo hará prueba plena del pago. En caso de que dicho cargo no pueda realizarse por causas imputables al Asegurado, el seguro cesará en sus efectos una vez transcurrido el periodo de gracia.

---

## Cancelación del contrato por falta de pago

El Contrato cesará sus efectos de conformidad a lo establecido en los artículos de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, los cuales se transcriben textualmente a continuación:

### Artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

Si no hubiese sido pagada la Prima o la fracción correspondiente, en los casos de pago en parcialidades, dentro del término convenido, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día de ese plazo. En caso de que no se haya convenido el término, se aplicará un plazo de treinta días naturales siguientes a la fecha de su vencimiento.

Salvo pacto en contrario, el término previsto en el párrafo anterior no será aplicable a los seguros obligatorios a que hace referencia el artículo 150 Bis de esta ley.

### Artículo 150 Bis de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

“Los seguros de Responsabilidad que por disposición legal tengan el carácter de obligatorios, no podrán cesar en sus efectos, rescindirse, ni darse por terminados con anterioridad a la fecha de terminación de su vigencia.

Cuando la empresa pague por cuenta del Asegurado la indemnización que este deba a un tercero a causa de un daño previsto en el Contrato y compruebe que el contratante incurrió en omisiones o inexactas declaraciones de los hechos a que se refieren los artículos 8º, 9º 10º y 70º de la presente ley, o en agravación esencial del riesgo en los términos de los artículos 52 y 53 de la misma, estará facultada para exigir directamente al contratante el reembolso de lo pagado”.

## Rehabilitación

En caso de que la Compañía autorice la rehabilitación de la Póliza, los efectos de este seguro se activarán al realizar el pago de la misma a partir de la hora y día señalados en el comprobante de pago y la vigencia original se prorrogará automáticamente por un lapso igual al comprendido entre el último día del mencionado vencimiento y la hora y día en que surta efecto la rehabilitación.

Sin embargo, si a más tardar al hacer el pago de que se trata, el Asegurado solicita por escrito que este seguro conserve su vigencia original, la Compañía ajustará y en su caso, devolverá de inmediato, a prorrata, la Prima correspondiente al periodo durante el cual cesaron los efectos del mismo, conforme al artículo 40 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, cuyos momentos inicial y terminal se indican al final del párrafo precedente.

En caso de que no se consigne la hora en el comprobante de pago, se entenderá rehabilitado el seguro desde las doce horas de la fecha de pago.

La rehabilitación a que se refiere esta cláusula deberá hacerla constar la Compañía para fines administrativos en el recibo que se emita con motivo del pago correspondiente y en cualquier otro documento que se emita con posterioridad a dicho pago.

## Lugar de pago

Las Primas convenidas deberán ser pagadas en las oficinas de la Compañía contra entrega del recibo correspondiente. Asimismo, las Primas convenidas también podrán ser pagadas mediante depósito bancario o a través de transferencia electrónica de fondos a favor de la Compañía (AXA Seguros, S.A. de C.V.), para lo cual, el Contratante deberá obtener y conservar el comprobante de dicha operación para futuras referencias y aclaraciones.

---

## Cláusula 6a. Sumas Aseguradas y Responsabilidad Máxima

---

La responsabilidad máxima de la Compañía para las coberturas 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, 5. Gastos Médicos Ocupantes, 6. Accidentes Automovilísticos al Conductor, 7. Extensión de Responsabilidad Civil, 9. Defensa Legal, queda especificada en la carátula de la póliza, y para las coberturas 1. Daños Materiales, 2. Robo Total se podrá establecer la responsabilidad máxima de acuerdo a lo especificado en la carátula de la póliza con base en las siguientes definiciones:

### Valor factura

Para efectos de este Contrato, se entenderá por valor factura el precio de facturación del Vehículo incluyendo el impuesto al valor agregado (I.V.A.), establecido por agencias distribuidoras reconocidas por las plantas nacionales armadoras de Vehículos. Dicho valor en ningún caso incluirá los gastos de financiamiento, de traslado o cualquier erogación no propia del costo real del Vehículo.

El valor factura podrá asignarse únicamente a Vehículos último modelo y/o hasta con los dos primeros años siguientes a la fecha de facturación de origen del vehículo. En caso de Siniestro amparado, la Suma Asegurada a indemnizar será el equivalente al valor descrito en la Factura del mismo incluyendo IVA,

Para los años subsecuentes se indemnizará a Valor Comercial.

### Valor comercial

Para efectos de este Contrato se entenderá por valor comercial el valor de venta del Vehículo al público en el mercado, calculado con base en el valor más alto de las publicaciones especializadas de valores del mercado automovilístico mexicano, que son Guías EBC, vigentes al momento de ocurrir el Siniestro o en caso de no existir el valor en la guía, el Valor Comercial será igual al Valor Factura del Vehículo menos el Valor de aplicar el porcentaje de Depreciación al Valor Factura de acuerdo con la siguiente tabla:

Límite inferior de días a partir de la fecha de factura	Límite superior de días a partir de la fecha de factura	% de depreciación
0	365	11%
366	725	18%
726	1085	25%
1086	1445	31%
1446	1805	36%
1806	2165	41%
2166	2525	46%
2526	2885	50%
2886	3245	54%
3246	3605	58%
3606	3965	61%
3966	4325	64%
4326	4685	67%

---

En caso de que el Vehículo ya no sea fabricado o no se obtenga el valor de nuevo, las partes acuerdan que se utilizará el valor de un Vehículo de características y equipamiento más similares de otra marca.

## **Cláusula 7a. Obligaciones Generales del Asegurado**

---

1. En caso de Siniestro, el Asegurado se obliga a:

**a) Precauciones**

Ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño y/o los Servicios de Asistencia.

Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Compañía, debiendo atenerse a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado que procedan se cubrirán por la Compañía, y si esta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

Si el Asegurado no cumple con las obligaciones que le imponen el párrafo anterior, la Compañía tendrá derecho a limitar, reducir o rechazar la indemnización, hasta el valor a que hubiere ascendido si el Asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.

**b) Aviso de Siniestro**

Dar aviso a la Compañía por escrito y en un plazo máximo de 5 días posteriores a la ocurrencia del Siniestro, salvo en aquellos casos en los que acontezca algún caso de fuerza mayor, debiendo proporcionarlo tan pronto como desaparezca el impedimento.

La falta oportuna de este aviso solo podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el Siniestro, si la Compañía hubiere tenido pronto aviso del mismo.

**c) Aviso a las autoridades**

Presentar formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes, cuando se trate de robo u otro acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta Póliza, y cooperar con la Compañía para obtener la recuperación del Vehículo o del importe del daño sufrido.

La Compañía quedará liberada de sus obligaciones, si el Asegurado o el Beneficiario omiten el aviso inmediato a las autoridades con la intención de impedir que se comprueben oportunamente las circunstancias del Siniestro.

2. En caso de reclamaciones que presente el Asegurado a la Compañía, con motivo de Siniestro el Asegurado se obliga a:

**a) Aviso de reclamación**

El Asegurado se obliga a comunicar a la Compañía, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él, por sus Representantes, o por quien atienda la notificación respectiva a cuyo efecto le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado.

La falta de cumplimiento a esta obligación por parte del Asegurado liberará a la Compañía de cubrir la indemnización que corresponda a la cobertura afectada por el Siniestro.

La Compañía no quedará obligada por reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos jurídicos de naturaleza semejante, realizados o concertados sin el consentimiento de ella. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

---

## b) Cooperación y asistencia del Asegurado con respecto a la Compañía

El Asegurado se obliga a costa de la Compañía, en todo procedimiento civil que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa.
- Ejercitar y hacer valer las acciones, excepciones y defensas que le correspondan en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento civil y/o penal.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que la Compañía designe para que lo representen en los citados procedimientos civiles, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

La falta de cumplimiento a esta obligación por parte del Asegurado, liberará a la Compañía de cubrir la indemnización que corresponda a la cobertura afectada por el Siniestro.

## c) Información adicional

La Compañía tendrá derecho a solicitar al Asegurado o al Beneficiario, toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

### 3. Obligación de comunicar la existencia de otros seguros:

El Asegurado tendrá la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la Compañía, por escrito, la existencia de todo seguro que contrate o hubiere contratado con otra compañía, sobre el mismo riesgo y por el mismo interés, indicando el nombre del asegurador y las coberturas.

**Artículo 8°.-** El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato.

**Artículo 9°.-** Si el contrato se celebra por un representante del Asegurado, deberán declararse todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del representante y del representado.

**Artículo 10°.-** Cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proponente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero asegurado o de su intermediario.

---

## Cláusula 8a. Reinstalación de Sumas Aseguradas

Las Sumas Aseguradas para las coberturas 1. Daños Materiales, 2. Robo Total, 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, 5. Gastos Médicos Ocupantes, 6. Accidentes Automovilísticos al Conductor, 7. Extensión de Responsabilidad Civil, 9. Defensa Legal, 10. Responsabilidad Civil Personas en Exceso, que se hubieran contratado en la Póliza, se reinstalarán automáticamente cuando hayan sido reducidas por el pago de cualquier indemnización parcial efectuada por la Compañía durante la vigencia de la Póliza.

La reinstalación de las Sumas Aseguradas procederá siempre y cuando hayan sido originadas en eventos diferentes.

---

## Cláusula 9a. Bases de Valuación e Indemnización de Daños

---

1. Si el Asegurado ha cumplido con la obligación que le impone la Cláusula 6a. Obligaciones Generales del Asegurado, inciso 1, fracción b) Aviso de Siniestro, y el Vehículo se encuentra libre de cualquier detención, incautación, decomiso, confiscación u otra situación semejante producida por orden de las autoridades legalmente reconocidas que con motivo de sus funciones intervengan en dichos actos, la Compañía tendrá la obligación de iniciar sin demora la valuación de los daños, una vez conocida la ubicación física del Vehículo.
2. La Compañía deberá iniciar la valuación de los daños sufridos por el Vehículo dentro de las 72 horas siguientes a partir del momento en el que el vehículo se recibió en el centro de reparación asignado por la Compañía, siempre y cuando se haya cumplido lo señalado en el punto anterior, de lo contrario el Asegurado queda facultado para proceder a la reparación de los mismos y exigir su importe a la Compañía en los términos de esta Póliza.

La Compañía no quedará obligada a indemnizar el daño sufrido por el Vehículo si el Asegurado ha procedido a su reparación o desarmado antes de que la Compañía realice la valuación y declare procedente la reclamación. De igual forma no reconocerá daños reclamados que hayan sido originados con anterioridad a la realización del Siniestro.

Si por causas imputables al Asegurado no se pueda llevar a cabo la valuación, la Compañía solo procederá a realizarla hasta que la causa se extinga.

3. Terminada la valuación y reconocida su responsabilidad y sin perjuicio de lo señalado en el artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, la Compañía podrá optar por indemnizar al Asegurado o Beneficiario o reparar el Vehículo por el importe de la valuación de los daños sufridos en la fecha del Siniestro.
4. Condiciones aplicables en reparación.

Cuando la Compañía opte por reparar el Vehículo esta se realizará de acuerdo con lo siguiente.

- a) La determinación del Centro de Reparación (taller en convenio) y la de los proveedores de refacciones y autopartes estará sujeta a su disponibilidad y deberá existir convenio con la Compañía para reparación de vehículos TESLA.

Se enviarán todos los vehículos de este programa al taller de Reparación en convenio sin importar su antigüedad.

- b) Las autopartes y/o componentes dañados con motivo del Siniestro serán reparados y solo procederá su sustitución en los casos donde la reparación no sea garantizada conforme a los principios del fabricante, la normatividad aplicable o se dañe la estética del Vehículo de manera visible. La determinación será dada por la Compañía.

Las refacciones serán suministradas directamente por la marca o agencia.

- c) Cuando se requiera el cambio total del motor, el Asegurado deberá pagar a la Compañía, además del Deducible, el valor del demerito, por el uso que corresponda al momento del Siniestro en función de la vida útil especificada por el fabricante. En este caso se aplicará la depreciación a que se refiere la tabla del inciso 9) siguiente.
- d) El tiempo de reparación dependerá de la magnitud de los daños, la existencia y suministro de autopartes y refacciones, así como a las labores propias y necesarias en su mano de obra.
  - Tratándose de daños que involucren autopartes reparables a través de conformado de piezas (hojalatería y pintura) el plazo de reparación será de 20 días.

- 
- Si la reparación requiere, adicionalmente, de sustitución de piezas, el plazo de reparación se incrementará en 20 días.
  - Cuando la reparación del daño requiera, además, acceder a cualquier componente mecánico como es, motor, suspensión, caja de velocidades, sistema electrónico o eléctrico y demás componentes mecánicos, el plazo de reparación se incrementará en 15 días.

Los plazos se contarán en días hábiles a partir de la fecha en que se haya concluido el proceso de valuación de los daños y en el caso de sustitución de autopartes o componentes, a partir de que estas sean suministradas por el proveedor.

La disponibilidad de las autopartes y refacciones está sujeta a la existencia en el mercado por parte del fabricante, importador o distribuidor. La Compañía no está obligada a la localización de las mismas, incluso por desabasto generalizado.

La garantía de la reparación estará sujeta a la que ofrece el fabricante, importador o distribuidor de las refacciones o autopartes, así como a las previstas por el Centro de Reparación en cuanto a mano de obra. La garantía de mano de obra será entregada por escrito por parte del Centro de Reparación.

La responsabilidad de la Compañía consiste en verificar que el Centro de Reparación instale las autopartes o refacciones que le hayan sido requeridas y su reparación sea apropiada.

- e) La Compañía informará al Asegurado, a través del Centro de Reparación o de su Representante, el proceso y avances de la reparación.

En la eventualidad de un daño no detectado al momento de la valuación y que sea a consecuencia del Siniestro reclamado, el Asegurado dará aviso a la Compañía y presentará el Vehículo para valuación y en su caso, su reparación correspondiente.

## 5. Condiciones aplicables en indemnización.

Cuando la Compañía opte por indemnizar lo hará del conocimiento expreso del Asegurado o Beneficiario conforme a lo siguiente:

- a) El Asegurado o Beneficiario recibirá la indemnización de los daños sufridos e incluidos en la reclamación del Siniestro que sean procedentes de acuerdo a la valuación realizada por la Compañía, y con base en lo establecido en la presente cláusula, en el apartado Pérdidas Parciales y Pérdidas Totales.
- b) Que la institución efectúe el pago conforme la valuación de manera directa al proveedor de servicio que el Asegurado o Beneficiario haya seleccionado de acuerdo con el procedimiento y requisitos señalados en el punto 4. Condiciones aplicables en reparación.

## 6. Pérdida Parcial.

La indemnización por Pérdidas Parciales comprenderá el valor de las refacciones y mano de obra, más los impuestos que en su caso generen los mismos.

## 7. Pérdida Total.

Cuando de la valuación efectuada por la Compañía se desprenda que los daños del Vehículo exceden 50% del valor comercial al momento del Siniestro o valor convenido especificado en la carátula de la póliza, la Compañía, previa autorización del Asegurado, podrá considerar que el Vehículo es Pérdida Total; sin embargo, si el mencionado costo excede de 75% de valor comercial o del valor convenido, la Compañía considerará que el Vehículo es Pérdida Total.

- 8. En caso de Pérdida Total, que afecte a las coberturas 1. Daños Materiales, 2. Robo Total, la Compañía se obliga a indemnizar de acuerdo a lo estipulado en la carátula de la póliza, con base en lo establecido en la cláusula 5a. Sumas Aseguradas y Responsabilidad Máxima.

## 9. Condiciones aplicables para la depreciación de refacciones y partes.

En el caso de Pérdidas Parciales, cuando se requiera el cambio total del motor o de las llantas del Vehículo, la Compañía descontará de la indemnización, la depreciación o demérito que por su uso corresponda al momento del Siniestro en función de la vida útil especificada por el fabricante.

### a) Motor

En caso de pérdida total del motor, la depreciación por uso se aplicará sobre su valor de nuevo a la fecha del Siniestro, de acuerdo con la siguiente tabla:

Límite inferior de días a partir de la fecha de factura	Límite superior de días a partir de la fecha de factura	% de depreciación
0	365	10%
366	725	19%
726	1085	27%
1086	1445	34%
1446	1805	41%
1806	2165	47%
2166	2525	52%
2526	2885	57%
2886	3245	61%
3246	3605	65%
3606	3965	69%
3966	4325	72%
4326	4685	75%

### b) Llantas

En caso de pérdida total de llantas, la depreciación por uso se aplicará sobre su valor de nuevas al precio de contado a la fecha del Siniestro, tomando en cuenta los milímetros de altura que tenga la llanta en ese momento, de acuerdo a la siguiente tabla, teniendo como tope una depreciación total conjunta de 90%:

mm de altura	Depreciación
Más de 5	0%
5	-10%
4	-20%
3	-40%
2	-60%
1	-80%
Menos de 1	-90%

### c) Batería

En caso de pérdida total del motor, la depreciación por uso se aplicará sobre su valor de nuevo a la fecha del Siniestro, de acuerdo con la siguiente tabla:

Límite inferior de días a partir de la fecha de factura	Límite superior de días a partir de la fecha de factura	% de depreciación
0	365	20%
366	725	36%
726	1085	49%
1086	1445	59%
1446	1805	67%
1806	2165	74%
2166	2525	79%
2526	2885	83%
2886	3245	87%
3246	3605	89%
3606	3965	91%
3966	4325	93%
4326	4685	95%

10. La intervención de la Compañía en la valuación de daños o cualquier ayuda que la Compañía o sus Representantes presten al Asegurado o a Terceros, no implica aceptación por parte de la Compañía de responsabilidad alguna respecto del Siniestro.
11. Para el eficaz cumplimiento del artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, se entenderá que el Asegurado ha cumplido con su obligación, entregando a la Compañía la documentación que para cada caso se especifique en el instructivo impreso al final de estas Condiciones Generales que se le entregarán junto con la Póliza y que forman parte de la misma.

En el entendido de que el crédito que resulte del Contrato de Seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la Compañía haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

#### 12. Gastos de traslado

En caso de Siniestro que amerite indemnización, en los términos de la Póliza, la Compañía se hará cargo de las maniobras y gastos correspondientes para poner el Vehículo en condiciones de traslado, así como de los costos que implique el mismo. Si el Asegurado opta por trasladarlo a un lugar distinto del elegido por la Compañía, esta solo responderá por este concepto, hasta por la cantidad equivalente a un mes de Unidades de Medida y Actualización al momento del Siniestro.

#### 13. Interés moratorio

Si la Compañía no cumple con su obligación de pago dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya recibido todos los documentos e informaciones solicitados por esta, que le permitan conocer el fundamento de la reclamación, pagará un interés moratorio calculado de acuerdo

---

con lo dispuesto en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y que se transcribe textualmente a continuación:

**Artículo 276.-** Si una Institución de Seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

- I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en Unidades de Inversión, al valor de estas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las Unidades de Inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

Además, la Institución de Seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en Unidades de Inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en Unidades de Inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

- II. Cuando la obligación principal se denomine en moneda extranjera, adicionalmente al pago de esa obligación, la Institución de Seguros estará obligada a pagar un interés moratorio el cual se capitalizará mensualmente y se calculará aplicando al monto de la propia obligación, el porcentaje que resulte de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en dólares de los Estados Unidos de América, de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;
- III. En caso de que a la fecha en que se realice el cálculo no se hayan publicado las tasas de referencia para el cálculo del interés moratorio a que aluden las fracciones I y II de este artículo, se aplicará la del mes inmediato anterior y, para el caso de que no se publiquen dichas tasas, el interés moratorio se computará multiplicando por 1.25 la tasa que las sustituya, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;
- V. En caso de reparación o reposición del objeto siniestrado, la indemnización por mora consistirá únicamente en el pago del interés correspondiente a la moneda en que se haya denominado la obligación principal conforme a las fracciones I y II de este artículo y se calculará sobre el importe del costo de la reparación o reposición;
- VI. Son irrenunciables los derechos del acreedor a las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo. El pacto que pretenda extinguirlos o reducirlos no surtirá efecto legal alguno. Estos derechos surgirán por el solo transcurso del plazo establecido por la ley para el pago de la obligación principal, aunque esta no sea líquida en ese momento.

Una vez fijado el monto de la obligación principal conforme a lo pactado por las partes o en la resolución definitiva dictada en juicio ante el juez o árbitro, las prestaciones indemnizatorias establecidas en este artículo deberán ser cubiertas por la Institución de Seguros sobre el monto de la obligación principal así determinado;

---

VII. Si en el juicio respectivo resulta procedente la reclamación, aun cuando no se hubiere demandado el pago de la indemnización por mora establecida en este artículo, el juez o árbitro, además de la obligación principal, deberá condenar al deudor a que también cubra esas prestaciones conforme a las fracciones precedentes;

VIII. La indemnización por mora consistente en el sistema de actualización e intereses a que se refieren las fracciones I, II, III y IV del presente artículo será aplicable en todo tipo de seguros, salvo tratándose de seguros de caución que garanticen indemnizaciones relacionadas con el impago de créditos fiscales, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación.

El pago que realice la Institución de Seguros se hará en una sola exhibición que comprenda el saldo total por los siguientes conceptos:

- a) Los intereses moratorios;
- b) La actualización a que se refiere el primer párrafo de la fracción I de este artículo, y
- c) La obligación principal.

En caso de que la Institución de Seguros no pague en una sola exhibición la totalidad de los importes de las obligaciones asumidas en el contrato de seguros y la indemnización por mora, los pagos que realice se aplicarán a los conceptos señalados en el orden establecido en el párrafo anterior, por lo que la indemnización por mora se continuará generando en términos del presente artículo, sobre el monto de la obligación principal no pagada, hasta en tanto se cubra en su totalidad.

Cuando la Institución interponga un medio de defensa que suspenda el procedimiento de ejecución previsto en esta ley, y se dicte sentencia firme por la que queden subsistentes los actos impugnados, el pago o cobro correspondientes deberán incluir la indemnización por mora que hasta ese momento hubiere generado la obligación principal, y

IX. Si la Institución de Seguros, dentro de los plazos y términos legales, no efectúa el pago de las indemnizaciones por mora, el juez o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, le impondrán una multa de 1000 a 15000 Días de Salario.

En el caso del procedimiento administrativo de ejecución previsto en el artículo 278 de esta ley, si la Institución de Seguros, dentro de los plazos o términos legales, no efectúan el pago de las indemnizaciones por mora, la Comisión le impondrá la multa señalada en esta fracción, a petición de la autoridad ejecutora que corresponda conforme a la fracción II de dicho artículo.

En cumplimiento a los artículos 27, 29 y 29-A- del Código Fiscal de la Federación, en relación a las Reglas I.2.4.3., fracción IV, I.2.7.3.4. y I.2.7.3.6 de la miscelánea fiscal 2014, el Asegurado (persona física sin actividad empresarial) está obligado a facturar a la Compañía, por medio del

Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), el valor del salvamento que corresponda con motivo de la indemnización por Pérdida Total.

Para expedir el CFDI el Asegurado o Tercero debe proporcionar, entre otros, la clave de Registro Federal de Contribuyentes (RFC). En caso que el Asegurado o Tercero no esté dado de alto en el RFC, entregará a la Compañía la información y documentación necesaria para su inscripción, incluyendo: a) Nombre completo, b) CURP o copia del acta de nacimiento, c) Actividad preponderante que realizan, d) Domicilio fiscal y e) Formulario de "Solicitud de Emisión de Comprobante Fiscal Digital a través de Internet".

Cumplido lo anterior, y en su caso la inscripción ante del Asegurado en el RFC, la Compañía hará llegar al Asegurado o Tercero el CFDI correspondiente.

Toda vez que las disposiciones fiscales son de estricta aplicación, la Compañía no estará obligada a indemnizar la Pérdida Total si por actos u omisiones del Asegurado o Tercero se impide o limita el cumplimiento de la emisión del CFDI, en cuyo caso las partes podrán acordar el pago de daños.

En términos de los artículos 93 y 126, fracción XIX, de la Ley de Impuesto Sobre la Renta:

Si el precio de salvamento es superior de \$227,400 pesos y descontando el costo de adquisición del vehículo, el resultado es igual o mayor a 3 veces la UMA (Unidad de Medida y Actualización Anual) a la fecha del pago, la Compañía retendrá el 20% sobre el excedente y entregará el CFDI correspondiente.

Ejemplo:

Valor del salvamento:	\$280,000 pesos	
(-) Costo de adquisición:	\$100,000 pesos	
Utilidad:	\$180,000 pesos	Excede en \$105,000 pesos el equivalente a 3 veces la Unidad de Medida y Actualización Anual.
Retención a aplicar:	\$21,000 pesos	20% sobre el excedente de la Unidad de Medida y Actualización Anual importe del salvamento.

## Cláusula 10a. Peritaje

Al existir desacuerdo entre el Asegurado o Beneficiario y la Compañía acerca del monto de cualquier pérdida o daño material, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito, por ambas partes, pero si no existe acuerdo en el nombramiento de un perito único, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en un plazo de diez días contados a partir de la fecha en que una de ellas sea requerida por la otra por escrito para que lo designe. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán a un perito tercero en discordia para el caso de contradicción.

Si una de las partes se niega a nombrar a su perito, o simplemente no lo hace cuando se lo requiere la otra, o si los peritos no se ponen de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial la que, a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito de la parte que no lo haya designado, del perito tercero en discordia o de ambos en su caso. Sin embargo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá nombrar al tercer perito, si de común acuerdo las partes así lo solicitan.

El fallecimiento de una de las partes cuando sea persona física, o su disolución, si es una persona moral, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito, los peritos o del perito tercero, según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero fallece antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda: las partes, los peritos, la autoridad judicial o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que se refiere esta cláusula no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, simplemente determinará el monto de la pérdida que, eventualmente, la Compañía estará obligada a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

---

## Cláusula 11a. Territorialidad

---

Las coberturas amparadas por la Póliza se aplicarán en caso de accidentes ocurridos dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

La aplicación de las coberturas amparadas se extiende a los Estados Unidos de América, Canadá y Guatemala, con excepción de las Coberturas: 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, 7. Extensión de Responsabilidad Civil, 9. Defensa Legal, y 10. Responsabilidad Civil Personas en Exceso.

## Cláusula 12a. Salvamentos

---

En caso de que la Compañía pague el valor asegurado del Vehículo en la fecha del Siniestro, esta tendrá derecho a disponer del Salvamento en la proporción que le corresponda de cualquier recuperación, con excepción del equipo especial y adaptaciones que no estuvieren asegurados, conforme al artículo 116 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

En virtud de que la parte que aporta el Asegurado es por concepto de Deducible, el importe de la recuperación se aplicará, en primer término a cubrir la parte que erogó la Compañía y el remanente de la recuperación, si lo hubiere, corresponderá al Asegurado.

Para este efecto, la Compañía se obliga a notificar por escrito al Asegurado cualquier recuperación.

## Cláusula 13a. Pérdida del Derecho a Ser Indemnizado

---

Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:

- 1. Si se demuestra que el Asegurado, el Conductor, el Beneficiario o sus Representantes, con el fin de hacer incurrir a la Compañía en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.**
- 2. Si en el Siniestro hubiere dolo o mala fe del Asegurado, del Conductor, del Beneficiario o de sus respectivos causahabientes.**
- 3. Si se demuestra que el Asegurado, el Conductor, Beneficiario o sus Representantes, con el fin de hacer incurrir a la Compañía en error, no proporcionan oportunamente la información que la Compañía solicite sobre hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.**
- 4. Si con el fin de obtener provecho ilícito, en exceso de los costos usuales y acostumbrados derivados de los honorarios quirúrgicos, por la intervención realizada, así como los tratamientos o servicios médicos correspondientes, el Asegurado, Beneficiario o sus Representantes en complicidad o no, con la institución de salud o médico que hubiera atendido el Siniestro, incrementan el monto de la reclamación.**

- 
5. Si el Asegurado omite intencionalmente declarar que ha contratado otros seguros o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

El Contrato de Seguro será nulo y sin derecho a indemnización en los siguientes supuestos de ley que refieren:

**Artículo 45.-** El contrato de seguro será nulo si en el momento de su celebración, el riesgo hubiere desaparecido o el Siniestro se hubiere ya realizado. Sin embargo, los efectos del contrato podrán hacerse retroactivos por convenio expreso de las partes contratantes. En caso de retroactividad, la Empresa Aseguradora que conozca la inexistencia del riesgo, no tendrá derecho a las Primas ni al reembolso de sus gastos; el Contratante que conozca esa circunstancia perderá el derecho a la restitución de las primas y estará obligado al pago de los gastos.

**Artículo 88.-** El contrato será nulo si en el momento de su celebración, la cosa asegurada ha perecido o no puede seguir ya expuesta a los riesgos.

Las primas pagadas serán restituidas al Asegurado con deducción de los gastos hechos por la empresa.

El dolo o mala fe de alguna de las partes, le impondrá la obligación de pagar a la otra una cantidad igual al doble de la Prima de un año.

## Cláusula 14a. Terminación Anticipada del Contrato

---

Las partes convienen expresamente en que este Contrato podrá darse por terminado anticipadamente, mediante notificación por escrito.

- a) Cuando el Asegurado lo dé por terminado, la Compañía tendrá derecho a lo siguiente:

En Pólizas con vigor hasta 12 meses:

La Compañía tendrá derecho a la parte de la Prima que corresponda al periodo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor, de acuerdo con la tarifa para seguros a corto plazo registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

### Tarifa a corto plazo

Vigencia de Seguro	Porcentaje de la prima anual aplicable
De 1 a 90 días	30.69%
De 91 a 180 días	55.51%
De 181 a 360 días	A prorrata

En Pólizas con vigor mayor a 12 meses:

La Compañía tendrá derecho a la parte de la Prima Neta de la anualidad en curso al momento de la solicitud de cancelación, calculada de acuerdo a la tarifa para seguros a corto plazo mencionada en el párrafo anterior, y devolverá íntegramente al Asegurado las Primas netas de las anualidades en las que el Vehículo ya no estuvo expuesto al riesgo.

---

b) Cuando la Compañía dé por terminado el Contrato, el Asegurado tendrá derecho a lo siguiente:

En Pólizas con vigor hasta 12 meses:

La Compañía notificará por escrito al Asegurado la terminación de este Contrato, surtiendo sus efectos la cancelación del seguro después de quince días de practicada la notificación respectiva, misma que se entenderá realizada con quien atienda su recepción. La Compañía deberá devolver al Asegurado la totalidad de la Prima neta no devengada, de acuerdo con la tarifa para seguros de corto plazo citada, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

En Pólizas con vigor mayor a 12 meses:

La Compañía notificará por escrito al Asegurado de la terminación de este Contrato, surtiendo efecto la cancelación del seguro después de quince días de practicada la notificación respectiva. La Compañía deberá devolver al Asegurado la totalidad de la Prima neta no devengada, de acuerdo con la tarifa para seguros calculada a prorrata, para el periodo en curso y la totalidad de las anualidades subsecuentes, a más tardar al hacer dicha notificación, sin cuyo requisito se tendrá por no hecha.

c) Si la Pérdida Total del Vehículo amparado ocurre antes del fin del periodo de vigencia pactado y dos o más coberturas han sido contratadas la Compañía devolverá al Asegurado a prorrata, la parte no devengada de la Prima o Primas netas correspondientes a las coberturas no afectadas por ese Siniestro para el periodo en curso, y adicionalmente, la totalidad de las anualidades subsecuentes en seguros con vigencia mayor a 12 meses y forma de pago de contado.

En igual forma se procederá, cuando se contraten una o más coberturas y desaparezcan los riesgos amparados a consecuencia de eventos no asegurados.

Adicionalmente para esta cláusula, en seguros con vigencia mayor a 12 meses y forma de pago de contado, el Asegurado tendrá derecho al rendimiento de la Prima neta pagada no devengada de las anualidades que sigan al vencimiento de la anualidad en que haya ocurrido la Pérdida Total del Vehículo amparado. El interés será calculado a una tasa anual igual a CETES a veintiocho días, considerando el promedio mensual de estos. Dicho rendimiento se computará a partir del trigésimo primer día de inicio de vigencia de la Póliza y hasta la fecha en que haya ocurrido la Pérdida Total del Vehículo, con base en la tarifa multianual registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

## Cláusula 15a. Prescripción

---

Todas las acciones que se deriven de este Contrato de Seguro prescribirán en dos años, contados en los términos del artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma ley.

La prescripción se interrumpirá no solo por las causas ordinarias, sino también por aquellas a que se refiere La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El plazo de que trata el artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que la empresa haya tenido conocimiento de él; y si se trata de la realización del Siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

Tratándose de terceros Beneficiarios se necesitará, además, que estos tengan conocimiento del derecho constituido a su favor.

---

## Cláusula 16a. Competencia

---

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de Atención de Consultas y Reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que le dio origen o, en su caso, a partir de la negativa de la Institución de Seguros a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, o de quien esta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

### Datos de contacto:

#### Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):

Si tienes alguna queja comunícate con nosotros a los teléfonos:

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

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

Dirección: Félix Cuevas 366, piso 6, 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](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)

#### Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef):

Si tienes alguna queja comunícate con nosotros a los teléfonos:

En la Ciudad de México: **(55) 53 40 0999**

Interior de la República: **800 999 8080**

Dirección: Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, México, CDMX, C.P. 03100.

Para consultar las oficinas de atención en el resto del país ver: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Registro de comentarios en [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

---

## Cláusula 17a. Subrogación

---

En los términos del artículo 111 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, una vez pagada la indemnización correspondiente, la Compañía se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones, contra los autores o responsables del Siniestro y/o Situación de Asistencia. Si la Compañía lo solicita, a costa de la misma, el Asegurado hará constar la Subrogación en escritura pública.

Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide totalmente la Subrogación, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones. Si el daño fuere indemnizado solo en parte, el Asegurado y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

El derecho a la Subrogación no procederá en el caso de que el Asegurado tenga relación conyugal o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado o civil, con la persona que le haya causado el daño, o bien si es civilmente responsable de la misma.

---

## Cláusula 18a. Aceptación del Contrato

### (Art. 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)

---

Si el contenido de la Póliza o de sus modificaciones no concordare con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los **treinta días que sigan al día en que reciba la Póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.**

## Cláusula 19a. Derechos del Contratante

---

Durante la vigencia de la Póliza, el Contratante podrá solicitar por escrito a la Institución que le informe el porcentaje de la Prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este Contrato. La Institución proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de diez días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

Para efectos de esta cláusula se debe entender como Contratante del seguro aquella persona física o moral que ha solicitado la celebración del Contrato para sí y/o para terceras personas y que además se compromete a realizar el pago de las Primas.

Asimismo, de conformidad con el artículo 96 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, los Agentes deberán dar cumplimiento a lo establecido en dicho ordenamiento que instaura:

**Artículo 96.**- Los agentes de seguros y los agentes de fianzas deberán proporcionar a quien pretenda contratar un seguro o una fianza la información que establezca el reglamento respectivo, considerando lo siguiente:

- I. Los agentes de seguros deberán informar, de manera amplia y detallada, sobre el alcance real de la cobertura del las Instituciones de Seguros para este efecto, así como a sus tarifas, Pólizas, endosos, planes de seguros y demás circunstancias técnicas utilizadas por dichas instituciones en términos de lo previsto en las Secciones I y III, Capítulo Segundo, Título Quinto, de este ordenamiento;
- II. Los agentes de fianzas deberán informar, de manera amplia y detallada, sobre las características y alcance de la fianza y que esta se puede extinguir cuando se extinga la obligación principal garantizada o por causas inherentes a la fianza de que se trate.

Asimismo, proporcionarán a las Instituciones, la información precisa y relevante que sea de su conocimiento relativa a la obligación que se garantiza, a la capacidad técnica del fiado para cumplir con dicha obligación, a la situación económica y financiera del fiado y del obligado solidario, así como de las garantías de recuperación que se ofrezcan, con objeto de que dichas instituciones se puedan formar un juicio sobre las características de la obligación a afianzar y del fiado y, en su caso, del obligado solidario, a fin de fijar conforme a las normas respectivas, las condiciones y Primas adecuadas.

En el ejercicio de sus actividades, los agentes de fianzas deberán apegarse a la información que proporcionen las Instituciones para este efecto, así como a las tarifas, Pólizas, endosos, y demás circunstancias técnicas utilizadas por las Instituciones en los contratos de fianzas en términos de lo previsto en las Secciones II y III, Capítulo Segundo, Título Quinto de la presente ley, y

- III. Los agentes de seguros y los agentes de fianzas no proporcionarán datos falsos de las Instituciones o adversos en cualquier forma para las mismas.

Asimismo, en caso de duda o controversia se atenderá a lo dispuesto en la cláusula 14a. Competencia, ya sea acudiendo ante las Unidades Especializadas de la Institución de Seguros o ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de conformidad con los siguientes preceptos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que refieren:

---

**Artículo 50 Bis.-** Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

- I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;
- II. Contará con encargados regionales en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas de atención al público;
- III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;
- IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y
- V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, un informe a la Comisión Nacional de todas las consultas, reclamaciones y aclaraciones recibidas y atendidas por la Institución Financiera en los términos que la Comisión Nacional establezca a través de disposiciones de carácter general que para tal efecto emita.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

Las Unidades Especializadas serán supervisadas por la Comisión Nacional.

**Artículo 68.-** La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

- I. El procedimiento de conciliación solo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

- II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;

- III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;

La Institución Financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la Institución Financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

- 
- IV. La Comisión Nacional podrá suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación. En este caso, la Comisión Nacional señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes.

La falta de presentación del informe no podrá ser causa para suspender la audiencia referida.

- V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

- VI. La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

- VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador deberá formular propuestas de solución y procurar que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a un arreglo, el conciliador deberá consultar el Registro de Ofertas Públicas del Sistema Arbitral en Materia Financiera, previsto en esta misma ley, a efecto de informar a las mismas que la controversia se podrá resolver mediante el arbitraje de esa Comisión Nacional, para lo cual las invitará a que, de común acuerdo y voluntariamente, designen como árbitro para resolver sus intereses a la propia Comisión Nacional, quedando a elección de las mismas, que sea en amigable composición o de estricto derecho.

Para el caso de la celebración del convenio arbitral correspondiente, a elección del Usuario la audiencia respectiva podrá diferirse para el solo efecto de que el Usuario desee asesorarse de un representante legal. El convenio arbitral correspondiente se hará constar en el acta que al efecto firmen las partes ante la Comisión Nacional.

En caso que las partes no se sometan al arbitraje de la Comisión Nacional se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a esta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que esta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

- VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, este se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento.

El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

- IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente ley, y

- 
- X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo se levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar la negativa.

Adicionalmente, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente totalmente reservado que derive de la reclamación, y dará aviso de ello a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la orden mencionada en el segundo párrafo de esta fracción se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley en materia de seguros, de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder la Suma Asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, el registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio el procedimiento arbitral conforme a esta ley.

El registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda, será obligatoria para el caso de que la Comisión Nacional emita el dictamen a que hace referencia el artículo 68 Bis de la presente ley. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del Usuario, esta se abstendrá de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, según corresponda.

- XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

## **Cláusula 20a. Descuento por Nómina o Domiciliación Bancaria (Cuenta de cheques, débito o crédito)**

---

**Primera.-** El Contratante (empleado o funcionario) que haya adquirido un seguro de manera voluntaria bajo el esquema de cobro “Descuento por Nómina” o “Domiciliación Bancaria” (cuenta de cheques, débito o crédito), tiene la obligación de vigilar que en sus recibos de pago o estados de cuenta se haya realizado la retención o cargo de la Prima del seguro contratado, dentro de los 30 días naturales siguientes al inicio de la vigencia. En caso de que no aparezca dicha retención o cargo, deberá recurrir de inmediato a su agente de seguros o llamar directamente a nuestro centro de atención al número telefónico 01 800 900 1292 para reportarlo. Si dentro de 30 días naturales posteriores al inicio de vigencia de la Póliza no se ha realizado la primera retención o cargo, cesarán automáticamente los efectos del Contrato, de acuerdo a la cláusula relativa a la Prima del seguro descrita en las Condiciones Generales de la Póliza.

Si después de aparecer la primera retención en el recibo para Descuento por Nómina o cargo en el estado de cuenta para Domiciliación Bancaria, estos se interrumpen por más de 30 días naturales, cualquiera que sea la causa, AXA Seguros, S.A. de C.V., en subsecuente denominada “la Compañía”, tendrá el derecho de efectuar la terminación anticipada del Contrato o cancelación del mismo por falta de pago de acuerdo a la cláusula relativa a la Prima del seguro descrita en las Condiciones Generales de la Póliza.

**Segunda.-** Si el área de Recursos Humanos del Contratante realizara retenciones por un importe menor al o los pactados, este pago se aplicará conforme a la información proporcionada a la Compañía de los diferentes seguros contratados, pudiendo reducir el periodo de cobertura. El Contratante deberá pagar a la Compañía las diferencias existentes para evitar la terminación anticipada del Contrato o cancelación de sus seguros y que las coberturas se mantengan conforme a lo pactado.

Bajo el esquema de Domiciliación Bancaria cuando por falta de fondos no se pudiera efectuar la retención pactada, la Compañía le solicitará al banco que efectúe el cargo del próximo periodo y un importe adicional de hasta el monto del pago no efectuado del periodo anterior, de no lograrse nuevamente el cargo, se efectuará la terminación anticipada del Contrato o cancelación por falta de pago.

---

**Tercera.-** Las retenciones o cargos podrán ser suspendidas en los siguientes casos:

Por cancelación del seguro, con instrucción escrita del Contratante. Esta cancelación surtirá efecto, a partir de la fecha en que sea recibida por la Compañía, en el entendido de que por el “desfasamiento” del cobro puede proceder el cobro de uno o más periodos subsecuentes a la fecha de terminación anticipada del Contrato o cancelación del mismo.

Por terminación de la relación laboral con la empresa o colectividad.

Para los cargos por Domiciliación Bancaria (cuenta de cheques, débito o crédito) también serán causas de suspensión:

- Cancelación del instrumento bancario no notificado a la Compañía.
- Reposición(es) de tarjeta(s) de crédito no notificada(s) a la Compañía con diferente número de cuenta o tarjeta.
- Por rechazo bancario.
- Falta de fondos o crédito.
- Cualquier otra causa que impida el cargo respectivo.

**Cuarta.-** La Compañía renovará este seguro siempre y cuando se encuentre al corriente en sus pagos y no reciba instrucción en contrario por parte del Contratante.

**Quinta.-** Si la presente Póliza corresponde a una renovación, solo surtirá efecto si no existen Primas pendientes de pago de vigencias anteriores.

## **Cláusula 21a. Riesgo Cibernético**

---

**El Contratante y la Compañía ratifican su voluntad y acuerdo contenido en esta Póliza:**

**Las coberturas contratadas, según lo descrito en la carátula de la póliza, están sujetas a los riesgos expresamente amparados como se dice en estas condiciones generales.**

**Por tanto, no es sujeto de cobertura en esta Póliza y queda excluido, todo evento vinculado directamente con el uso y posesión del Vehículo a causa de Riesgo cibernético, incluyendo:**

- **Daños y pérdidas al Vehículo y Terceros.**
- **Daño, perjuicio, lucro cesante, pérdida consecencial, interrupción de actividades, incluyendo privación de uso del vehículo y Terceros.**
- **Gastos de defensa, sanciones y restauración. Riesgo cibernético es la pérdida, daño, responsabilidad, gasto o multa, por:**
  - **Uso u operación de sistemas de cómputo o redes de cómputo.**
  - **Reducción o pérdida de disponibilidad para usar sistemas de cómputo, redes de cómputo o datos.**
  - **Acceso, procesamiento, uso, almacenaje o transmisión de datos; incluyendo**

---

la imposibilidad de tales acciones.

- Error, incidente u omisión respecto de sistemas de cómputo, redes de cómputo o datos.
- Amenaza o engaño relacionado con los incisos previos.

## **Cláusula 22a. Exclusión Enfermedad Transmisible**

---

1. La Póliza a la cual se adhiere la presente cláusula excluye: pérdidas y daños intangibles o inmateriales; consecuenciales; interrupción de negocios; pérdida de valor; imposibilidad de comercialización; restricción de uso; responsabilidades; reclamos y, costos o gastos causados directamente por o relacionados con una Enfermedad Transmisible.

Sin perjuicio a lo señalado en el párrafo anterior, esta exclusión no aplica para daños y pérdidas materiales directamente causados por los riesgos contratados en la Póliza.

También se excluye cualquier responsabilidad del Asegurado por daños; pérdidas; indemnizaciones; lesiones; afectación emocional; padecimientos; enfermedades; fallecimiento; gastos médicos; gastos de defensa; costos; gastos; costo de limpieza; eliminación de toxicidad; remoción; monitoreo o prueba de una Enfermedad Transmisible; daños provocados por las medidas tomadas para su contención y/o control o cualquier otro monto, real o pretendido, causados directamente por o relacionados con una Enfermedad Transmisible.

Esta exclusión también es aplicable a los daños y las pérdidas causados por la imposibilidad de usar, disfrutar y disponer de los bienes asegurados por así ordenarlo una autoridad competente ante la presencia de una Enfermedad Transmisible, o porque de manera voluntaria o preventiva el Asegurado así lo decida.

2. A efectos de la presente Póliza, una Enfermedad Transmisible es cualquier enfermedad que pueda ser transmitida por cualquier medio de un organismo a otro cuando:
    - 2.1. Este medio contiene virus, bacterias, parásitos u otro organismo o cualquier variación o mutación de los mismos, considerado vivo o no;
    - 2.2. El método de transmisión incluye transmisión por aire, transmisión por fluidos de toda clase, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gaseoso, o entre organismos; y
    - 2.3. La enfermedad o medio pueden afectar o amenazar la salud o el bienestar humano.
    - 2.4. La Enfermedad Transmisible deberá ser reconocida por una autoridad sanitaria competente.
-

---

## Artículos citados

---

<b>Ley sobre el Contrato de Seguro:</b>	
El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato.	Art. 8
La empresa aseguradora no podrá eludir la responsabilidad por la realización del riesgo, por medio de cláusulas en que convenga que el seguro no entrará en vigor sino después del pago de la primera Prima o fracción de ella.	Art. 35
Cualquier omisión o inexacta declaración de los hechos a que se refieren los artículos 8, 9 y 10 de la presente ley, facultará a la empresa aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato, aunque no hayan influido en la realización del Siniestro.	Art. 47
El Asegurado deberá comunicar a la empresa aseguradora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso del seguro, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Asegurado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.	Art. 52
La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del Asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el Siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.	Art. 69
Las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el Asegurado, el Beneficiario o los Representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación de que trata el artículo anterior.	Art. 70
Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán: I.- En cinco años, tratándose de la cobertura de fallecimiento en los seguros de vida. II.- En dos años, en los demás casos. En todos los casos, los plazos serán contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.	Art. 81

---

## Contrato de No Adhesión

---

**Los términos y condiciones establecidos en esta Póliza fueron acordados y fijados libremente entre el Contratante y la Compañía. Este no es un contrato de adhesión y no se ubica en el supuesto previsto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. Esta póliza no requiere ser registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.**

## Instructivo para la Formalización de la Reclamación

Documentos	D.M	R.T	R.C	G.M
Licencia o permiso vigente para conducir expedido por la autoridad competente. En el entendido que para Unidades de Servicio Público Federal, la autoridad competente es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.	X	X	X	X
Declaración del accidente y/o aviso de robo debidamente requisitados. En la forma que le será proporcionada por AXA Seguros.	X	X	X	X
Carátula de la póliza y/o en su caso endoso de corrección.	X	X	X	X
Copia del último recibo de pago de la Póliza.	X	X	X	X
Persona Física Copia de la identificación oficial del Asegurado (INE, pasaporte, cartilla, cédula profesional, licencia de conducir, tarjeta de circulación).	X	X	X	X
Persona Física Factura que acredite la propiedad del Vehículo. Factura original del Vehículo y copia(s) de la(s) anterior(es) por ambos lados, en caso de haber sido refacturado, incluyendo la de origen. Siempre que el Automóvil se haya comprado usado, la factura deberá ser endosada por el dueño anterior y, en su caso, presentar la secuencia de endosos respectiva.	X	X		
Persona Moral Copia del poder notarial y copia de la identificación oficial del Representante legal (INE, pasaporte, cartilla, FM3, cédula profesional, excepto licencia de conducir, tarjeta de circulación).	X	X		
Licencia o permiso vigente para conducir expedido por la autoridad competente. En el entendido que para Unidades de Servicio Público Federal, la autoridad competente es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.	X	X	X	X
Declaración del accidente y/o aviso de robo debidamente requisitados. En la forma que le será proporcionada por AXA Seguros.	X	X	X	X
Carátula de la póliza y/o en su caso endoso de corrección.	X	X	X	X
Copia del último recibo de pago de la Póliza.	X	X	X	X
Persona Física Copia de la identificación oficial del Asegurado (INE, pasaporte, cartilla, cédula profesional, licencia de conducir, tarjeta de circulación).	X	X	X	X
Persona Física Factura que acredite la propiedad del Vehículo. Factura original del Vehículo y copia(s) de la(s) anterior(es) por ambos lados, en caso de haber sido refacturado, incluyendo la de origen. Siempre que el Automóvil se haya comprado usado, la factura deberá ser endosada por el dueño anterior y, en su caso, presentar la secuencia de endosos respectiva.	X	X		
Persona Moral Copia del poder notarial y copia de la identificación oficial del Representante legal (INE, pasaporte, cartilla, FM3, cédula profesional, excepto licencia de conducir, tarjeta de circulación).	X	X		

Tarjetón del Registro Federal de Vehículos. Presentar este documento si el Vehículo fue facturado antes del 29 de Diciembre del 1989. En caso de no contar con él, deberá entregar acta de extravío ante el Ministerio Público para la CDMX o del estado de la República que corresponda.	X	X		
Llaves del Automóvil y/o duplicado.	X	X		
Adicionalmente, en Siniestros por Colisión si la unidad fue detenida por las autoridades deberá entregar el oficio de liberación en calidad de posesión.				X
En caso de robo localizado deberá presentar: • Acta de robo inicial certificada con acreditación de propiedad de la unidad, equipo especial y/o adaptación, asentando correctamente el número de serie, motor, no. de placas y R.F.V. (en su caso). • Oficio de liberación en calidad de posesión. • De acuerdo al caso, la cancelación de búsqueda en la entidad donde fue reportado el Siniestro como robo.	X	X		
Copia certificada del acta iniciada ante el C. agente del Ministerio Público que corresponda a la jurisdicción del lugar donde sucedieron los hechos, asentando correctamente el número de motor, serie y no. de placas.	X	X	X	X
Orden de admisión médica otorgada por el ajustador.			X	X
Informe médico firmado por el profesionista que proporcionó la atención médica.			X	X
Facturas del sanatorio debidamente desglosadas por costos de cuartos, medicamentos, personas y por día y recibos de honorarios médicos por lesionados, así como notas de medicamentos acompañadas por las recetas correspondientes.			X	X
En caso de ser necesario presentar copia del acta de defunción y los comprobantes originales correspondientes a los gastos funerarios.			X	X
Identificación del Beneficiario y/o Beneficiarios designados en la Póliza. Y en caso de no existir Beneficiario(s) designado(s), se debe presentar los comprobantes que acrediten el derecho de sucesión del reclamante.			X	X
En caso de tener contratada la cobertura Auto Consentido deberá presentar: Carta de liberación por arrendamiento que garantice la devolución del Auto de Renta a la Arrendadora en convenio.	X	X		

**Nota: La documentación deberá ser entregada al área correspondiente para su aprobación y validación de la autenticidad de la misma. Asimismo, AXA Seguros, S.A. de C.V. se reserva el derecho de solicitar cualquier otro documento necesario para el trámite de la reclamación (cláusula 6a. de las Condiciones Generales de la Póliza).**



**Llámanos sin costo  
en caso de requerir servicio de grúa  
800 288 9974**

**0 en caso de siniestro a nuestras  
líneas de ayuda**

**México**

**800 900 1292**

**Estados Unidos**

**01 (866) 433 3231**

**Canadá y Guatemala  
(por cobrar)**

**0052 (55) 5169 3025**

**axa.mx**



Auto

# Tú nos indicas el rumbo

Derechos Básicos  
del Asegurado



# Derechos del asegurado



Conoce los derechos que tienes como contratante, asegurado o beneficiario.

## Al contratar tu seguro puedes:



● **Solicitar al intermediario** que te ofrece el seguro que se identifique contigo.



● **Conocer el importe de la comisión** o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.



● **Recibir la información completa** acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, las formas de conservar y dar término a la cobertura y la vigencia de tu póliza.

## En caso de siniestro:

1.

**Debes recibir los beneficios contratados en tu póliza** por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aun si no has pagado la prima durante este periodo. Sujeto a las Condiciones Generales.



2.

**AXA puede optar por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización**, de acuerdo con lo estipulado en las Condiciones Generales de la póliza\*.



3.

En caso de retraso en el pago de la suma asegurada, **podrás recibir una indemnización, de acuerdo a la legislación vigente.**



4.

**En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro**, puedes presentar una reclamación sin costo ante AXA por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en cualquiera de sus delegaciones estatales.

En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y no se sometan las partes al arbitraje, podrás solicitar a dicha comisión un dictamen técnico.



Si tienes alguna queja:



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

Teléfono: **55 5169 2746 (opción 1)** o **800 737 76 63 (opción 1)**  
Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, en la Ventanilla Integral de Atención 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.

**\*Puedes consultar en [axa.mx](http://axa.mx) las Condiciones Generales para conocer los detalles de las bases, criterios y las opciones en caso de reparación o indemnización.**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 8 de diciembre de 2017, con el número CGEN-S0048-0168-2017/CONDUSEF-G-00509-002