



Folleto descriptivo

Hogar Integral

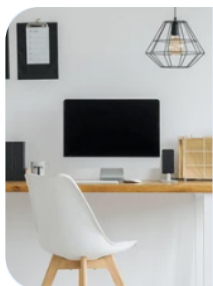


/ Oferta de valor

¿Qué cubre el producto?

- Hogar Integral es un seguro que ampara la construcción, los contenidos y a los habitantes de una vivienda.
- La vivienda puede ser una **casa sola, un conjunto habitacional o un departamento**.
- Este producto **opera a Todo Riesgo**, es decir, se cubre cualquier tipo de daño súbito e imprevisto, mientras no forme parte de las Exclusiones Generales del producto.
- Adicional, **funciona a Primer Riesgo Absoluto**, es decir, la indemnización por un siniestro se paga hasta el límite de la suma asegurada contratada, sin importar si esta es menor que el valor real del bien asegurado.

/ Coberturas



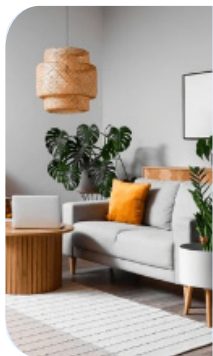
Daños materiales

Ampara la vivienda y las pertenencias, como electrodomésticos, equipo de teletrabajo, equipo electrónico fijo y móvil, por pérdidas y/o daños causados por cualquier riesgo siempre que este sea súbito, accidental e imprevisto y no se encuentre excluido en las condiciones generales.



Remoción de Escombros

Ampara el desmontaje, demolición, limpieza o acarreos que sean necesarios para reparación o construcción.



Pérdidas consecuenciales

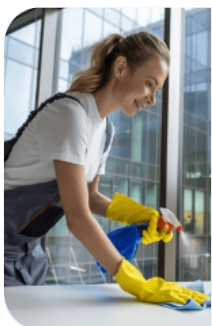
Gastos extraordinarios: Cuando el asegurado habita la vivienda amparada, cubre los gastos erogados en caso de que tenga que deshabitar la vivienda para reparar o reconstruir, derivado de un siniestro indemnizable.

Pérdida de rentas: Cuando el asegurado sea arrendador de la vivienda asegurada, se ampara la pérdida económica por concepto de rentas siempre que exista un contrato firmado.



Cristales

Ampara la rotura de cristales de cualquier grosor, ocasionada por cualquier imprevisto. La indemnización incluye el valor de reposición, así como el costo de instalación y de remoción.



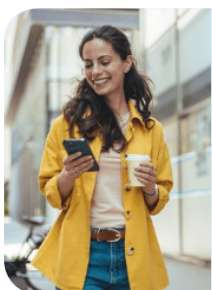
Responsabilidad Civil

Ampara los gastos por daños accidentales a otras personas o bienes que cause el asegurado, trabajadores domésticos, mascotas o su familia (conjunto de personas, sin importar los lazos sanguíneos, dependencia civil o económica, que residen de manera permanente más de seis meses en la misma vivienda).



Robo dentro de la vivienda

Ampara las pertenencias de uso doméstico o familiar propiedad del asegurado y de todos los habitantes permanentes de la vivienda, de los trabajadores domésticos o de los huéspedes que estén dentro de la vivienda; así como los daños a la construcción material del inmueble a consecuencia de robo con violencia, intento de robo o asalto.



Robo fuera de la vivienda

Ampara los bienes de uso doméstico o de uso personal que se encuentren fuera de esta y sean transportados o usados por alguno de los habitantes permanentes de la vivienda.



Robo de dinero y valores

Ampara dentro de la vivienda el dinero en efectivo, documentos negociables y no negociables del asegurado o habitantes permanentes, así como daños por robo con violencia, intento de robo o asalto. También, fuera de la vivienda, las pérdidas o daños a bienes en tránsito y en posesión del asegurado, empleados o habitantes, por robo, intento de robo o asalto.



Pérdida de ingresos

Ampara la pérdida de ingresos a consecuencia del fallecimiento o la invalidez total y permanente del titular de la póliza. La edad mínima para contratación es de 18 años y la máxima es de 64 años.

/ Coberturas adicionales

Para Daños Materiales



- **Terremoto y Erupción Volcánica.**
- **Fenómenos Hidrometeorológicos** y dentro de esta, la cobertura opcional de Bienes Cubiertos por Convenio expreso (tales como albercas, palapas, tanques de almacenamiento de agua o gas, sistemas de aire acondicionado, calefacción, entre otros).
- **Ayuda Express Huracán:** Disponible en la temporada de huracanes.
- **Rentas Cortas:** Ampliación de las coberturas de Daños Materiales Contenidos, Responsabilidad Civil, Robo de Contenidos, Dinero y Valores, Pérdida de Rentas.

/ Servicios de asistencia



Asistencia técnica en la vivienda: plomería, cerrajería, electricidad, vidriería, herrería, carpintería y servicios especializados como albañilería, pintura e impermeabilización.



Asistencia Funeraria: traslado del cuerpo, cremación (urna y féretro para velación), arreglo estético del cuerpo, sala de velación o instalación de capilla en domicilio, inhumación.



Asistencia Médica: ambulancia programada, ambulancia de emergencia, médico y enfermería a domicilio.



Asistencia Legal: asesoría administrativa e información de trámites vía telefónica, envío de abogado por robo o asalto dentro o fuera de la vivienda.



Asistencia Familia Saludable: consultas presenciales con nutriólogo o psicólogo, asistencia psicológica y nutricional vía telefónica o videollamada.



Asistencia Mascotas: consultas veterinarias presenciales, asistencia veterinaria telefónica, desparasitación, guardería, servicio funerario.



Hospedaje: para eventos cubiertos en la póliza y eventos no previstos (de fuerza mayor).

¿Cómo podemos ayudarte después la contratación de tu póliza?

Queremos acompañarte en cada paso de tu experiencia con nosotros. Después de que contrates tu póliza, puedes contactar directamente a tu agente o bien, nuestro equipo de Servicio está listo para ayudarte con cualquier cambio, duda o aclaración que puedas tener.

A continuación te contamos cómo funciona y qué puedes hacer en caso de necesitar ayuda:

¿Cómo solicitar la aclaración de un trámite?

1. Ingresa a la página de ayuda de **My AXA**.
2. Captura tu número de póliza y haz clic en **Continuar**.
3. Completa la información solicitada: nombre completo, correo electrónico, teléfono y **el trámite que deseas realizar**.
4. Adjunta una **fotografía de tu identificación** para que podamos atender tu solicitud de forma rápida y segura.
5. Acepta el aviso de privacidad y uso de datos, y haz clic en **Enviar**.
6. Al finalizar, recibirás un **número de folio** para dar seguimiento a tu trámite, además de una confirmación en tu **correo electrónico**.

Nuestro equipo de Servicio inicia la atención de tu solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.

¿Qué hacer en caso de siniestro?

1. Mantén la calma y comunícate con nosotros, estamos para apoyarte **las 24 horas de los 365 días del año**, a través de los siguientes medios:



2. Proporciona la siguiente **información**:

- Número de póliza.
- Nombre del titular de la póliza.
- Fecha y descripción del siniestro.
- Bienes afectados.
- Datos de contacto (teléfono y correo).

* El portal y/o el ejecutivo te indicará el número de siniestro, así como el nombre y teléfono del prestador de servicio que te atenderá.

3. Llamada del prestador de servicio

- Él te llamará en el transcurso de **30 minutos** después del reporte para asesorarte en el proceso a seguir, realizar cita en caso requerido y la documentación necesaria a entregar.

¿Qué documentos necesito en caso de siniestro?

1. Copia de comprobantes de propiedad de **bienes dañados**.
2. Copia de **presupuesto, cotización, factura de reparación, reposición y/o reconstrucción** de los bienes afectados.
3. Copia simple del **acta de denuncia presentada** ante la agencia del ministerio público, bomberos o protección civil, según corresponda.
4. Copia de **comprobantes de gastos erogados**.
5. **ART. 492:** Formato Institucional, ID y comprobante de domicilio vigente, acta constitutiva y poder notarial, en caso de ser persona moral.
6. Copia de documento donde se visualice la **cuenta CLABE (SIN DATOS DE TARJETA)**.

Documentos para casos específicos:

Equipo electrónico

1. Dictamen técnico de los daños ocasionados.
2. Documento de preexistencia.

Pérdida de Rentas

1. Contrato de arrendamiento.

Responsabilidad Civil Familiar

1. Carta reclamación del tercero afectado dirigida al asegurado.
2. Copia de comprobantes de gastos médicos, dictamen y alta médica.
3. Copia de cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados.

Accidente de la Familia dentro y fuera del hogar

1. Aviso de Accidente (obtenlo en www.axa.mx o solicítalo a tu agente de seguros).
2. Informe Médico (obtenlo en www.axa.mx o solicítalo a tu agente de seguros).
3. Relación y copias de comprobantes de gastos médicos para reembolso.

¿Tienes alguna queja?

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

- En la CDMX: 5169 2746 (opción 1).
- Interior de la República: 01 800 737 7663 (opción 1).

Dirección: Félix Cuevas 366, piso 3, Col. Tlacoquemécatl, Benito Juárez, 03200, México, CDMX, 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:

<https://axa.mx/web/servicios-axa/prestadores-de-servicios> y da clic en Ventanillas.

O escríbenos al correo: axasoluciones@axa.com.mx o en nuestra página web axa.mx en la sección: ¿Insatisfecho con el servicio?, la ruta es <https://axa.mx/web/servicios-axa/quejas>



Llámanos sin costo
800 900 1292