

## Qué hacer en caso de accidente o robo del automóvil

**1**

Mantén la calma y reúne tu información

**2**

Comunícate con nosotros

**01 800 280 1212**

**Opción 1-1**

**3**

Tranquilo, tu asistente telefónico AXA te acompañará en todo momento.



## Los datos que deberás proporcionar en caso de un siniestro son:

Nombre: \_\_\_\_\_

Número de póliza: \_\_\_\_\_

Vigencia: \_\_\_\_\_

Cobertura: \_\_\_\_\_

## ¿Chocaste? Nuestros compromisos

Con **AXA Auto** cuentas con:

- **Tiempo de Entrega Garantizado** en la reparación, si eliges un **taller certificado AXA**
- **Pago en 72 Horas por Pérdida Total**, después de entregar toda tu documentación
- **Pago en 48 horas** en siniestros menores a \$20,000 pesos
- **Auto con Chofer sin Costo** el día del accidente, si por el choque tu auto no puede circular
- **Valoración de los daños** ocurridos a tu auto en el sitio del accidente
- En caso de inconformidad, **el Protector del Asegurado** te brinda una respuesta objetiva y clara, reconocida de manera íntegra por AXA
- En caso de siniestro, **llegamos en 45 minutos**. Si no es así te bonificamos \$500 pesos. Aplica sólo en Guadalajara, Monterrey y Ciudad de México

Para conocer las ciudades donde aplica Auto con Chofer sin Costo, consulta en la siguiente ruta:  
**[axa.mx/web/servicios-axa/auto-con-chofer](http://axa.mx/web/servicios-axa/auto-con-chofer)**

## Qué hacer en caso de accidente o robo de automóvil

### **1** Mantén la calma y reúne la siguiente información:

- a) Número de póliza
  - b) Licencia de conducir y tarjeta de circulación
  - c) Identifica el lugar del accidente
- Si alguien resultó herido no lo muevas, para no agravar la situación.
  - No discutas con las partes involucradas ni trates de llegar a un arreglo o firmar algún documento.
  - Si el otro conductor no tiene seguro, no te preocupes, cuando nos llames tu asistente telefónico AXA te indicará qué hacer.

### **2** Comunícate con nosotros **01 800 280 1212** **Opción 1-1**

Proporciona los datos a tu asistente telefónico AXA y sigue sus instrucciones.

### **3** Tranquilo, tu asistente telefónico te acompañará en todo momento.

# Coberturas

## Autos

Coberturas por plan	Plus	Amplia	Esencial	Terceros
Daños Materiales	✓	✓	✗	✗
Robo Total	✓	✓	✓	✗
Servicios de Asistencia	✓	✓	✓	✓
Defensa Legal	✓	✓	✓	✓
Responsabilidad Civil por Daños a Terceros	✓	✓	✓	✓
Gastos Médicos Ocupantes	✓	✓	✓	✓
Extensión de Responsabilidad Civil	✓	✗	✗	✗
Incremento de Suma Asegura de GMM a \$1,000,000	Opcional	Opcional	Opcional	✗
Paquete Auto Advance	Opcional	Opcional	✗	✗
Paquete Auto Premier	Opcional	Opcional	✗	✗

Coberturas por plan	Auto Advance	Auto Premier
Auto Consentido	✗	✓
Auto Sustituto por Robo Total	✓	✗
Devolución de Primas y Eliminación de Deducible	✓	✓
Accidentes Automovilísticos al Conductor	50,000 pesos	100,000 pesos
Taxi Ejecutivo por estado de inconveniencia	✗	✓

## Coberturas (continuación)

### **Daños Materiales**

Ampara los daños o pérdidas materiales que sufra tu auto a consecuencia de un incidente o accidente.

### **Robo Total**

Ampara el robo del auto o los daños materiales por intento de robo.

### **Servicios de Asistencia**

Te ofrecemos asistencia automovilística, médica y administrativa cuando se presente una avería en tu auto, un accidente personal o enfermedad.

### **Defensa Legal**

Te damos servicio legal con abogados las 24 horas, los 365 días del año, desde que te presentas en el Ministerio Público hasta la conclusión del asunto penal. La defensa legal vehicular ampara al auto asegurado y al conductor, mientras que la defensa legal del conductor ampara al titular de la póliza.

### **Responsabilidad Civil por Daños a Terceros**

Ampara la responsabilidad civil en que incurra el conductor por daños materiales a terceros en sus bienes y/o lesiones corporales o la muerte de terceros, incluyendo la indemnización que en su caso proceda legalmente.

### **Gastos Médicos Ocupantes**

Ampara el pago de gastos médicos por hospitalización, medicinas, atención médica, enfermeras, servicio de ambulancia y gastos de entierro originados por lesiones que sufras tú o cualquier ocupante del auto en accidentes de tránsito o como resultado del robo total de tu auto.

### **Auto Consentido**

Para que no te quedes sin auto porque tu vehículo fue robado o ingresó a un taller de la red AXA para ser reparado por sufrir un accidente automovilístico, amparamos la renta de un auto compacto, automático, con aire acondicionado.

### **Extensión de Responsabilidad Civil**

Ampara la responsabilidad civil por daños a terceros, si conduces otro auto similar en clase, tipo, uso o servicio y tonelaje amparado por tu seguro.

### **Accidentes Automovilísticos al Conductor**

Ampara accidentes por causas externas, súbitas, violentas y fortuitas mientras conduzcas tu auto y se otorga una suma asegurada por fallecimiento o pérdidas de partes del cuerpo del conductor.

## Coberturas (continuación)

Además, puedes contratar las siguientes coberturas:

### **Eliminación de Deducible y Devolución de Primas**

En caso de pérdida total por Daños Materiales, te devolvemos la prima pagada de las coberturas de Daños Materiales, Robo Total, Responsabilidad Civil por Daños a Terceros y Gastos Médicos Ocupantes.

### **Equipo Especial**

Ampara el equipo adicional al original, declarado al contratar tu seguro.

### **Adaptaciones y/o Conversiones**

Ampara los Daños Materiales y Robo Total de las adaptaciones y/o conversiones que tenga tu auto y expresamente hayas declarado.

### **Auto Advance**

Para paquete Amplia o Plus.

- Eliminación de Deducible y Devolución de Primas: En caso de pérdida total por daños materiales, se elimina el pago de deducible y se devuelve la prima de las coberturas de Robo Total y Daños Materiales, Responsabilidad Civil y Gastos Médicos.
- Auto Sustituto por Robo Total: Se reembolsa el importe de la renta de un auto compacto mediano de transmisión estandar por un periodo máximo de 27 días.
- Accidentes Automovilísticos al Conductor por \$50,000 pesos: Suma asegurada por fallecimiento o pérdidas de partes del cuerpo del conductor derivado de un accidente automovilístico.

### **Auto Premier**

- Para paquete Amplia o Plus.
- Eliminación de Deducible y Devolución de Primas: En caso de pérdida total por daños materiales, se elimina el pago de deducible y se devuelve la prima de las coberturas de Robo Total y Daños Materiales, Responsabilidad Civil y Gastos Médicos.
- Auto Consentido: En caso de robo o reparación por un accidente se cubre la renta de un automóvil subcompacto de transmisión automática por un periodo máximo de 15 días.
- Accidentes Automovilísticos al Conductor por \$100,000 pesos: Suma asegurada por fallecimiento o pérdidas de partes del cuerpo del conductor derivado de un accidente automovilístico.
- Taxi ejecutivo por estado de inconveniencia.

## Servicios de asistencia

En AXA **reinventamos los seguros**, haciéndote la vida más fácil con nuestros servicios de asistencia **automovilística, médica y administrativa** en caso de una avería de tu auto, un accidente personal o una enfermedad.

Estos servicios de asistencia se proporcionan sólo en México desde tu **lugar de residencia permanente** y hasta un radio de 50 kilómetros del centro de la ciudad (en el Distrito Federal, hasta un radio de 80 kilómetros).

Si te encuentras más allá del área de tu ciudad de residencia, puedes disfrutar de tus **beneficios de viaje**, que se extienden para los titulares de automóviles de uso particular a Estados Unidos de América, Canadá y Guatemala.

### Asistencia automovilística

#### Envío y pago de mecánico

En caso de falta de gasolina, acumulador descargado o ponchadura de llanta, te apoyamos con los servicios de un mecánico para reparar el desperfecto. Tú sólo pagas los costos de gasolina, aceites, acumuladores y reparación de llantas (máximo 2 eventos por año).

#### Envío y pago de remolque

Si tu auto no puede circular, te enviamos sin costo un remolque para que lo lleve hasta el taller más cercano (máximo 2 eventos por año).

#### Referencia de talleres mecánicos

En caso de avería, te proporcionamos información de los talleres de servicio más cercanos.



## Servicios de asistencia (continuación)

### **Asistencia para la denuncia de robo total del vehículo**

En caso de robo total, te informamos y asesoramos sobre los pasos a seguir para la formulación de la denuncia ante las autoridades competentes.

### **En caso de estar de viaje:**

#### **Referencia de mecánico**

En caso de falta de gasolina, acumulador descargado o ponchadura de llantas, te proporcionamos información de los talleres de servicio más cercanos.

#### **Envío y pago de remolque**

Te enviamos sin costo un remolque del lugar del accidente hasta el taller más cercano, con un límite máximo de \$3,000 pesos por evento (máximo 2 eventos por año).

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

En caso de avería, te proporcionamos información de los talleres de servicio más cercanos.

#### **Gastos de hotel por avería**

Si la reparación de tu auto requiere más de 8 horas (más de 24 horas si es de uso público o camión), te pagamos la estancia en el hotel que elijas (limitado a \$800 pesos por evento, máximo 2 eventos por año).

#### **Auto rentado / Servicio de taxi**

Si la reparación de tu auto particular requiere más de 36 horas, te cubrimos la renta de un auto similar. Si no puedes rentar auto, te asignamos hasta \$600 pesos por día para gastos de taxi, autobús o cualquier otro medio de transporte autorizado (máximo 2 días por evento, 2 eventos por año).

#### **Chofer para regreso del beneficiario**

Si por accidente personal o enfermedad no puedes conducir de regreso a tu ciudad de residencia y no hay quien pueda conducirlo, te asignamos el envío de un chofer para llevar tu auto. Si es un automóvil de uso público o camión, te cubrimos el envío y los gastos de transporte de tu chofer sustituto previamente designado (máximo 2 días por evento, 2 eventos por año).

#### **Custodia del vehículo**

Si la reparación de tu auto requiere más de 96 horas o si ha sido recuperado después de robo total, te cubrimos la custodia, sin incluir carga y pago de multas (hasta \$800 pesos por evento, 2 eventos por año).

## Servicios de asistencia (continuación)

### **Gastos de hotel por robo total del vehículo**

Después de levantar el acta de robo total, te pagamos la estancia en el hotel que elijas (máximo \$480 pesos por día, con límite de 5 días consecutivos).

### **Gastos de transporte por robo total del vehículo**

Después de levantar el acta de robo total, te pagamos la renta de un automóvil mediano y estándar. Si no puedes rentar un auto, te asignamos hasta \$600 pesos por día para gastos de taxi, autobús o cualquier otro medio autorizado de transporte (máximo 2 días).

### **Asistencia para la denuncia de robo total del vehículo**

En caso de robo total, te informamos los pasos a seguir, desde la búsqueda telefónica hasta la formulación de la denuncia ante las autoridades competentes.

## Asistencia médica

### **Traslado médico**

Tramitamos el traslado al hospital más cercano si el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA recomienda la hospitalización (máximo 2 eventos por año, servicio para el titular, su familia o el conductor y sus ocupantes).

### **Referencia médica**

Si necesitas asistencia médica, el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA te aconsejará sobre las medidas más adecuadas para tu salud o facilitará la visita de un médico (servicio para el titular, su familia o el conductor y sus ocupantes).

### **En caso de estar de viaje:**

#### **Traslado médico**

Si sufres lesiones, traumatismos o enfermedad a consecuencia del accidente, tramitamos tu traslado terrestre o aéreo al hospital o centro médico más cercano a tu residencia permanente.

#### **Referencia médica**

Si necesitas asistencia médica, el equipo de Servicios de Asistencia AXA te aconsejará sobre las medidas más adecuadas para tu salud o facilitará la visita de un médico (servicio para el titular, su familia o el conductor y sus ocupantes).

## Servicios de asistencia (continuación)

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

Si el médico y Servicios de Asistencia AXA lo determinan, te cubrimos los gastos de estancia en el hotel que elijas después de haber sido dado de alta del hospital (límite de \$480 pesos por día, máximo 5 días naturales consecutivos).

### **Traslado a domicilio**

Si después de un tratamiento médico, de acuerdo a Servicios de Asistencia AXA, no puedes regresar a tu residencia permanente como pasajero normal, pagamos todos los gastos del traslado por avión de línea comercial autorizada.

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

Si requieres una hospitalización superior a 10 días naturales fuera de tu lugar de residencia, otorgamos a la persona que designes un boleto redondo (clase económica, con origen en la ciudad de residencia permanente del beneficiario).

### **Traslado en caso de fallecimiento / Entierro local**

En caso de fallecimiento, realizamos todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y nos hacemos cargo del traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación.

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

En caso de accidente personal o enfermedad, tramitamos la transferencia de fondos para el pago de gastos médicos que previamente hayas depositado con nosotros (máximo \$40,000 pesos por evento).

## Asistencia administrativa

### **Coordinación y asistencia para trámites funerarios**

Realizamos, a petición de los familiares, los trámites funerarios. Si tienes contratada la cobertura de Gastos Médicos Ocupantes, cubrimos los gastos que originen los servicios funerarios hasta el monto de la suma asegurada.

### **En caso de estar de viaje:**

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

Te asistimos en tu regreso anticipado por cualquier medio autorizado de transporte si, estando fuera de tu lugar de residencia, fallece un familiar en primer grado y no puedes utilizar el medio de transporte originalmente previsto para el regreso.

## Servicios de asistencia (continuación)

### **Coordinación y asesoría para trámites funerarios**

Realizamos, a petición de los familiares, los trámites funerarios. Si tienes contratada la cobertura de Gastos Médicos Ocupantes, cubrimos los gastos que originen los servicios funerarios hasta el monto de la suma asegurada.

### **Localización y reenvío de equipaje y efectos personales**

Si se extravía tu equipaje o efectos personales en una aerolínea comercial, te asistimos en la denuncia de los hechos, su localización y, si los objetos son recuperados, tramitamos su reenvío hasta el lugar donde te encuentres.

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

En caso de robo o pérdida de pasaporte, visa y/o boletos de avión, te indicamos el procedimiento a seguir con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos.

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

Servicios de Asistencia AXA se encargará de la localización telefónica y transmisión de mensajes urgentes derivados de una situación de asistencia.

## Qué no cubre tu seguro

- 1.** Coberturas que no hayas contratado y no aparezcan como amparadas.
- 2.** Daños que sufra o cause el vehículo asegurado cuando éste sea conducido por una persona que carezca de licencia del tipo apropiado para conducir el vehículo.
- 3.** Pérdidas o daños por causa directa o indirecta de operaciones bélicas o actos de terrorismo.
- 4.** Daños que sufra o cause tu auto por sobrecarga o tracción excesiva con relación a su resistencia, capacidad o número de ocupantes.
- 5.** Daños que sufran los ocupantes y que deriven en gastos de responsabilidad civil, penal o riesgos profesionales.

Para más detalles, consulta las Condiciones Generales anexas.

## Ayúdanos a servirte mejor

### En caso de siniestro recuerda:

- 1)** Realizar todo lo necesario para evitar o disminuir otros daños.
- 2)** Avisar a AXA tan pronto suceda el accidente en un plazo no mayor a 5 días.
- 3)** Presentar denuncia formal ante las autoridades en caso de robo o acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de tu póliza.
- 4)** Dar aviso formal a AXA tan pronto tengas conocimiento de reclamaciones o demandas recibidas por ti o tus representantes y remitir los documentos que se hubieren entregado.
- 5)** Cooperar con AXA en todo procedimiento civil que pueda iniciarse en tu contra.

## **Ayúdanos a servirte mejor (continuación)**

### **Para que tu póliza siga vigente, te pedimos que nos informes cuando:**

- 1)** Cambie el número de cuenta o tarjeta de crédito a la que se carga la prima de tu seguro.
- 2)** Cambie el domicilio al que se envía la documentación de la póliza.
- 3)** Cambie tu dirección o número telefónico.
- 4)** Falte algún dato importante en la póliza.
- 5)** En tu estado de cuenta no se encuentre reflejado el cargo de la prima del seguro.
- 6)** No hayas recibido la renovación del seguro antes del vencimiento de la póliza actual.

## Ayúdanos a servirte mejor (continuación)

### **Para formalizar una reclamación en caso de Daños Materiales, Robo Total, Responsabilidad Civil o Gastos Médicos:**

Tu ajustador AXA te indicará los documentos necesarios. Entrega la documentación en la oficina AXA más cercana e inicia tu trámite.

En caso de que tengas alguna reclamación sobre la resolución de tu caso, puedes acudir al Protector del Asegurado, un beneficio más que AXA te da, sólo llama al 01 800 292 7768, lada sin costo para ti.

**Datos de la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):**  
Félix Cuevas 366, Piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, D.F., en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

Consulta la ubicación de nuestras oficinas en [axa.mx](http://axa.mx)





# Con AXA obtienes Pago total en menos de 48 horas

**El proceso es rápido, sencillo y seguro:**

- 1.** Reporta el accidente automovilístico al **01 800 280 1212, opción 1-1.**
- 2.** El ajustador toma fotos del vehículo, las envía y recibe la valuación de los daños en el sitio.
- 3.** Si los daños valuados son menores o iguales a \$20,000 pesos, **recibe tu pago en menos de 48 horas\***.
- 4.** Repara tu auto en el taller de tu preferencia.

\*Consulta los montos máximos y las ciudades participantes en [axa.mx](https://www.axa.mx)







**Tranquilo,  
llámanos sin costo  
a nuestra línea de ayuda**

**01 800 280 1212  
Opción 1**

**axa.mx**

Esta guía del usuario es informativa.

El producto se rige por las Condiciones Generales y legales aplicables. En caso de requerir mayor información, consulta las Condiciones Generales de la póliza en la siguiente ruta:

<http://www.hsbc.com.mx/1/2/es/personas/seguros/herramientas/condiciones-generales>

