

Daños

Guía del usuario

Casa Habitación Individual



Casa Habitación Individual

Guía del usuario

AXA te acompañará en todo momento

Mi seguro

Número de póliza _____

Número del asegurado _____

¿Qué hacer en caso de siniestro?

1

Mantén la calma y reúne tu información

1. Número de póliza.
2. Nombre del titular de la póliza.
3. Lugar, fecha y descripción del siniestro.
4. Personas o bienes afectados.

2

Comunícate con nosotros

Estamos para brindarte la ayuda que necesites las 24 horas de los 365 días del año.

Llámanos al:
01 800 280 1212

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

3

Espera la llamada del prestador de servicio

El te contactará en transcurso del día después del reporte para asesorarte en el procedimiento a seguir y la documentación necesaria a entregar.

Comunícate con nosotros sin costo

01 800 280 1212

axa.mx

1. Documentación requerida en caso de siniestro

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



Si ocurre un siniestro, tienes la obligación de notificarlo a **AXA** por escrito dentro de las 24 horas siguientes a partir del momento en que tengas conocimiento del hecho, entregando:

- Reclamación de los Daños.
- Identificación oficial del asegurado, tercero afectado o beneficiario (copia de credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).
- Comprobante de domicilio (copia).



Para los casos de Incendio o Extensión de Cubierta, Desastres Naturales (Fenómenos Hidrometeorológicos, Terremoto y Erupción Volcánica), Cristales, Gastos Extraordinarios y para Robo de Contenidos, Robo de Joyas y Dinero en Efectivo, entregar la siguiente documentación:

- Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados
- Comprobante de propiedad o preexistencia de bienes dañados.
- Fotografías.
- Copia de acta de autoridades, acta de bomberos o protección civil para incendio; denuncia ante la autoridad correspondiente para robo.
- Copia de comprobantes de los gastos efectuados para el reembolso.



Responsabilidad Civil Familiar

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

Para aclarar tus dudas o conocer el estatus de tu reclamación, comunícate con nosotros al

01 800 280 1212

2. Coberturas

El seguro de Hogar ofrece tranquilidad completa a ti y a tu familia.

Les brinda protección contra imprevistos que puedan causar desequilibrios económicos y modificar su calidad de vida.



Incendio y Extensión de Cubierta

Te ofrece cobertura para daños a tu casa y tus bienes por riesgos imprevistos como: incendio, explosión, caída de árboles.

Remoción de Escombros

Te ampara el desmontaje, demolición, limpieza o acarreos que sean necesarios para que tus bienes dañados queden en condiciones de reparación o reconstrucción.

Gastos Extraordinarios

Te apoya con los gastos que requieras efectuar cuando no puedas habitar tu casa a consecuencia de un siniestro por el concepto de renta de casa, departamento, hotel o mudanza hasta la cantidad del límite máximo de responsabilidad establecido, o hasta un período máximo de indemnización de tres meses.

Cristales

Ampara la reposición de cristales por su rotura accidental, súbita e imprevista o por actos vandálicos con un grosor mayor a 4mm, tales: lunas, cubiertas, domos, entre otros, causada por cualquier imprevisto; así como la remoción e instalación de los mismos.



Responsabilidad Civil y Familiar

Te cubre los daños (físicos, perjuicio y el daño moral) que tú, tu familia, tus trabajadores domésticos o mascotas puedan causar accidentalmente a otras personas y/o a sus bienes.

También se cubren los gastos por accidentes que tú o tu familia puedan sufrir, dentro y fuera de tu casa, así como los que pudieran sufrir tus trabajadores domésticos cuando se encuentren en el desempeño de sus labores.



Robo

Esta cobertura te protege dentro de tu hogar por:

Robo de Contenidos

Ampara las pertenencias de uso doméstico o familiar contenidas dentro de tu casa, (que sean de tu propiedad), de tu familia, de los trabajadores domésticos o de los huéspedes, así como los daños a la construcción material del inmueble a consecuencia de robo con violencia, intento de robo o asalto.

Robo de Joyas

Se cubren las joyas, piezas o artículos de oro y plata, colecciones de relojes y pieles, hasta por el equivalente de 200 DSMGVDF por valor unitario o por juego, sin exceder el límite máximo de suma asegurada establecida para esta cobertura en la carátula de la póliza.

Dinero en Efectivo

Se cubre el dinero en efectivo, valores de tu propiedad o de terceros bajo tu custodia hasta por el equivalente de 200 DSMGVDF, sin exceder el límite máximo de responsabilidad establecido para esta cobertura en la carátula de la póliza.

Equipo electrodoméstico y electrónico de uso doméstico y familiar

Ampara los daños o pérdidas materiales que sufran los aparatos electrónicos de uso cotidiano como: lavadoras, aspiradoras, televisores, computadoras.

Coberturas

Se cubrirá el Edificio y/o Contenido de acuerdo a la cobertura contratada.

Riesgos Cubiertos	Propietario		Compl. Hip.		Arrendatario		Arrendador	
	Edificio	Contenido	Edificio	Contenido	Edificio	Contenido	Edificio	Contenido
Incendio y/o Rayo	✓	✓		✓		✓	✓	
Extensión de Cubierta	✓	✓		✓		✓	✓	
Terremoto y/o Erupción Volcánica	✓	✓		✓		✓	✓	
Fenómenos Hidrometeorológicos	✓	✓		✓		✓	✓	
Remoción de Escombros	✓	✓		✓		✓	✓	
Gastos Extraordinarios	✓	✓		✓		✓	✓	
Robo de Contenidos		✓		✓		✓		
Robo de joyas y/o artículos de difícil reposición		✓		✓		✓		
Dinero en efectivo		✓		✓		✓		
Equipo Electrodoméstico y Electrónico		✓		✓		✓		
Cristales	✓	✓		✓		✓	✓	
Responsabilidad Civil	Familiar, Patronal		Familiar, Patronal		Familiar, Patronal, Arrendamiento		Familiar, Patronal	
Asistencia en el Hogar	✓		✓		✓		✓	

3. Servicios de Asistencia

Servicios de Asistencia



Pago y envío de especialistas para reparaciones de emergencia

Ante cualquier emergencia en tu hogar, **AXA** te proporciona los servicios de un especialista (plomeros, electricistas, cerrajeros y vidrieros) hasta por \$500.00 pesos por evento, máximo de 2 eventos por tipo de servicio por año y Póliza.



Pago de hotel por vivienda inhabitable

Si tu vivienda resulta inhabitable, AXA gestiona la estancia en un hotel hasta por \$400 pesos por día y por cada miembro de la familia, con un máximo de 5 días consecutivos por servicio, máximo dos servicios al por año y Póliza.



Pago de renta de automóviles

Si a consecuencia de un Accidente ocurrido en la Residencia Permanente del Beneficiario, el Automóvil o Automóviles propiedad del Beneficiario o de su Familia que se encuentren dentro de la vivienda resultasen inutilizables, la Compañía gestionará, la renta del Automóvil o Automóviles que resultaran inutilizables, hasta por 5 días consecutivos cada uno y hasta 4 automóviles por evento, con un máximo de 2 eventos por año y Póliza.

Enlaces y referencia telefónica



Referencia médica

Cuando un Beneficiario necesite Asistencia Médica telefónica, el Equipo Médico de la Compañía, le aconsejará sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar. No aplica asistencia presencial o algo similar.



Enlace con especialistas para reparaciones no urgentes

Si por alguna razón requieres una reparación que no sea urgente en tu hogar, AXA te contactará con un prestador de servicio especialista, tales como: plomeros, electricistas, vidrieros, herreros y cerrajeros. Los honorarios serán por cuenta del beneficiario.



Enlace telefónico de ambulancia terrestre

Ponemos a tu disposición el enlace telefónico con prestadores de servicio de ambulancia terrestre. Los cargos que se ocasionen serán pagados por el Beneficiario.

Este servicio no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

Para solicitar cualquier asistencia, comunícate con nosotros al

01 800 280 1212

4. ¿Qué son el deducible y el coaseguro?

El deducible

es el primer monto que cubre el asegurado por el siniestro ocurrido.

El coaseguro

es un porcentaje que cubre el asegurado por cada siniestro y se aplica después del deducible.

Te presentamos unos ejemplos para que veas como se utilizan:

¿Cómo aplican el deducible y coaseguro en la indemnización?

Deducible

Siniestro de Robo de contenidos	
Suma asegurada	\$500,000 pesos
Monto del siniestro	\$100,000 pesos
Deducible (10% sobre la pérdida)	\$10,000 pesos
Subtotal	\$90,000 pesos
Coaseguro	No aplica
Monto de la indemnización	\$90,000 pesos

Siniestro de Responsabilidad Civil

Suma asegurada	\$500,000 pesos
Monto del siniestro	\$45,000 pesos
Deducible	No aplica
Subtotal	\$45,000 pesos
Coaseguro	No aplica
Monto de la indemnización	\$45,000 pesos

Sin deducible y sin coaseguro

Deducible porcentaje y coaseguro porcentaje

Siniestro de Fenómenos Hidrometeorológicos ¹	
Suma asegurada	\$500,000 pesos
Monto del siniestro	\$500,000 pesos
Deducible 2%	\$10,000 pesos
Subtotal	\$490,000 pesos
Coaseguro 10%	\$49,000 pesos
Monto de la indemnización	\$441,000 pesos

¹Avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.

4. ¿Qué no cubre tu seguro?

Enseguida te mostramos algunos de los principales riesgos y bienes no cubiertos por tu póliza:

Incendio o Extensión de Cubierta

- Edificios o estructuras y sus contenidos en proceso de construcción, reconstrucción, montaje o desmontaje.
- Equipos y aparatos que hayan sido reparados provisionalmente.
- Actividad diferente al de casa habitación.
- Falta de mantenimiento.

Responsabilidad Civil Privada y Familiar

- Daños por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas.
- Daños ocasionados con dolo.
- Daños causados por desastres naturales, o bien por huelgas, guerra, terrorismo, etc.
- Derivados de cualquier actividad diferente a la privada y familiar.
- Responsabilidades a consecuencia de bienes extraviados.

Cristales

- Daños por raspaduras, ralladuras u otros efectos superficiales en cristales.
- Por reparaciones, alteraciones, mejoras y/o pintura del inmueble ya sea que los cristales estén removidos o debidamente colocados

Robo de Contenidos, Robo de Joyas y Dinero en Efectivo

- Robo sin violencia.
- Lingotes de oro y plata así como pedrería no montada.
- Timbres postales o fiscales, colecciones de monedas, libros de contabilidad u otros libros de comercio.
- Documentos que sean cobrados mediante falsificación de firma.
- Robo, asalto o abuso de confianza de empleados al servicio del Asegurado o de personas por las cuales el Asegurado sea civilmente responsable, así como de los integrantes que ocupen la vivienda asegurada.

Pérdidas Consecuenciales por Gastos Extraordinarios

- Daños causados por parte de huelguistas o personas que tomen parte en disturbios.
- La insuficiencia económica del Asegurado para hacer frente al gasto de reconstrucción o reparación del Edificio cuyas rentas se amparan.

Desastres Naturales

Terremoto y/o Erupción Volcánica

- Hundimientos ajenos a éstos.

Fenómenos Hidrometeorológicos

- Daños a los bienes cuando el evento no se considere un desastre natural.

Equipo Electrónico y Electrónico de Uso Doméstico y Familiar

- Gastos por mantenimiento o corrección de deficiencias de los bienes asegurados.
- Pérdidas que sufran las partes desgastables.
- Daños a bienes que operen bajo tierra, en el agua o en el aire.

Nota:

Para mayor información, consulta las Condiciones Generales de tu póliza.

Si tienes alguna queja

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

En el Distrito Federal: **5169 2746 (opción 1)**

Interior de la República: **01 800 737 76 63 (opción 1)**

Dirección: Félix Cuevas 366, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, D.F., en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

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

Para consultar oficinas de atención en el resto del país visita:

axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion

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

Ayúdanos a servirte mejor

- En caso de que te reclamen por daños causados a terceros, te recomendamos no aceptar responsabilidades ante ellos y comunicarte inmediatamente con nosotros.
- Si tus bienes son afectados, comunícate inmediatamente con nosotros.
- Recuerda que primero analizaremos tus documentos entregados; verificaremos si el siniestro es procedente y, en consecuencia, a cuánto asciende nuestra responsabilidad.

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye a las Condiciones Generales. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.

Llámanos sin costo
01 800 280 1212
axa.mx

