

# Auto Flotillas y colectividades

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

### Guía del usuario



**Mantén la calma** y reúne tu información



### Comunícate con nosotros

**México**

**01 800 900 1292**

Si te encuentras en:

**Estados Unidos**

**1 866 433 3231**

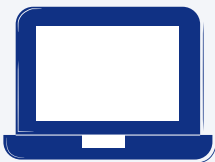
**Canadá y Guatemala (por cobrar)**

**(52 55) 5169 3025**



**Tranquilo**, tu asistente telefónico indicará qué hacer

### ¿En dónde puedo consultar las condiciones generales de mi seguro?



#### 1. Por internet:

- Ingresa a nuestra página de internet **axa.mx**
- Ubica el cursor en la pestaña de Seguros AXA y haz click en Seguros de Auto.
- En la siguiente pantalla ubica tu cursor en la flecha azul y da click para ver mas productos.
- Selecciona Flotillas y Colectividades para descargar las condiciones generales.

#### 2. Por correo electrónico:

- Llámanos al **01 800 900 1292** para solicitarlas.

	Página
Carta de bienvenida	3
¿Chocaste? Conoce nuestros beneficios	4
¿Qué hacer en caso de accidente o robo de automóvil?	5
Coberturas	6
Servicio de asistencia	9
Asistencia automovilística	9
Asistencia médica	11
Asistencia administrativo	13
Qué no cubre tu seguro	14
En caso de siniestro recuerda	15
Ayúdanos a servirte mejor	16
El código inchocable	18
Reacciona por la Vida	18
Pago total al momento	19

## Estimado asegurado:

**Nos preocupamos por cuidarte.** Te agradecemos que nos brindes la confianza para cuidarte a ti, tu familia y tu patrimonio.

**Dentro de esta guía de usuario encontrarás información importante sobre el seguro, te recomendamos lo siguiente:**

- 1 Revisa que tus datos sean correctos en tu póliza.
- 2 Revisa la guía del usuario para conocer más sobre tu seguro y su alcance.
- 3 Guarda el número de póliza en algún otro lugar como: celular, tablet, computadora, etc. ya que en caso de algún imprevisto puedas encontrarlo fácilmente.
- 4 Platica con tus familiares la función del seguro para que lo conozcan y puedan hacer un buen uso de él.

En AXA cuentas con el respaldo, experiencia y profesionalismo, de una compañía multinacional de origen francés, con presencia en 57 países. Somos la marca #1 en seguros a nivel mundial, por tercer año consecutivo. En México, tenemos 5 años reinventando los seguros y ofreciendo protección a más de 1.2 millones de clientes, gracias a la labor de 4,000 empleados y 8,000 agentes de seguros.

**Nos comprometemos** a brindarte los mejores productos y servicios que se adecuen a tus necesidades de prevención, protección y ahorro, con el objetivo de mantener tu tranquilidad y la de tus seres queridos.



En **AXA** nos preocupamos por cuidar el medio ambiente, por ello, buscamos reducir el uso de papel por medio de la entrega de tus condiciones generales vía digital en nuestra página de internet **axa.mx**. Revisa tu guía del usuario y sigue los pasos que se indican para que las encuentres fácilmente o comunícate con nosotros para cualquier duda o aclaración.

Estamos disponibles para atenderte las 24 horas del día, los 365 días del año en el teléfono **01 800 900 1292** o contacta a tu agente de seguros.

También puedes escribirnos a **axasoluciones@axa.com.mx**.

Gracias por tu preferencia.  
AXA Seguros, S.A de C.V.

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

Nombre  
No. de póliza

## ¿Chocaste? Conoce nuestros beneficios



- **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.
- **Responsabilidad Civil** en Estados Unidos y Canadá, ampara los daños a las personas y sus bienes.
- **Auto con Chofer Gratis** el día del accidente, si por el choque tu auto no puede circular.
- En caso de inconformidad, **el Protector del Asegurado** te brinda una respuesta independiente y clara, reconocida de manera íntegra por AXA.

# ¿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.
  - Pide ayuda para solicitar una ambulancia.
  - Si no tienes tus documentos, habla con alguien para que te pase la información.
  - 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



**México**

**01 800 900 1292**

**Estados Unidos**

**1 866 433 3231**

**Canadá y Guatemala (por cobrar)**

**(52 55) 5169 3025**

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

## 3

**Tranquilo**, tu asistente telefónico te indicará qué hacer.

Coberturas	Plus	Amplia	Esencial
• Servicios de Asistencia	✓	✓	✓
• Defensa Legal	✓	✓	✓
• Daños Materiales	✓	✓	No aplica
• Robo Total	✓	✓	✓
• Responsabilidad Civil por Daños a Terceros	✓	✓	✓
• Responsabilidad Civil Personas en Exceso	✓	✓	✓
• Gastos Médicos Ocupantes	✓	✓	✓
• Auto Consentido	✓	Opcional	No aplica
• Extensión de Responsabilidad Civil	✓	Opcional	Opcional
• Accidentes Automovilísticos al Conductor	✓	Opcional	Opcional
• Eliminación de Deducible y Devolución de Primas	✓	Opcional	No aplica

## 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.

## 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 que sufra a consecuencia de su robo total.

---

## 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.

---

## Responsabilidad Civil Personas en Exceso

Ampara la indemnización por fallecimiento de terceros en exceso de la suma asegurada para la cobertura de Responsabilidad Civil a Terceros.

---

## 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.

Recuerda que en caso de requerir atención médica debes comunicarte a nuestro centro de atención telefónica para aclarar cualquier duda..

**Además, puedes contratar las siguientes coberturas a través de tu agente:**

---

## 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.

## 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

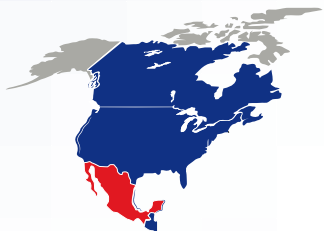
Ampara los Daños Materiales y Robo Total de las adaptaciones y/o conversiones que tenga tu auto y expresamente hayas declarado.

## Pérdida Total por Colisiones y Volcaduras

Ampara los daños o pérdidas materiales que sufra tu auto asegurado a consecuencia de colisiones y volcaduras que deriven en la pérdida total de tu auto.



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



#### Auto con chofer gratis

Si tienes un choque y tu auto no puede circular, te ofrecemos un auto con chofer gratis que te lleva a tu destino.

#### 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.

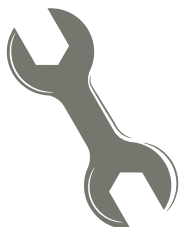


#### Envío y pago de remolque

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.



#### 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 pinchadura 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).

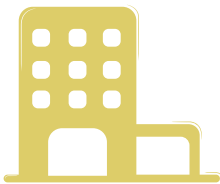


### Referencia de talleres mecánicos

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).



### **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:

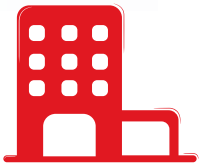


### Traslado médico

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).



### 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).



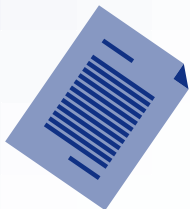
### Traslado en caso de fallecimiento/Entierro local

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 deudos, 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.

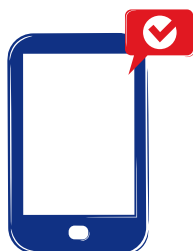


#### **Coordinación y asesoría para trámites funerarios**

Realizamos, a petición de los deudos, 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.

1

Coberturas que no hayas contratado y no aparezcan especificadas en la carátula de póliza.

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.

Estas son las principales exclusiones de tu póliza, para conocer más detalles, consulta tus condiciones generales en nuestra página de internet.

1

Realizar todo lo necesario para evitar o disminuir el daño.

---

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.





## 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.  
Conoce los centros de atención dando [clic aquí](#).

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 brinda. Contáctalo al **01 800 292 7768** y **55 33 41 95** o escribe a [informacion@elprotectoraxa.com.mx](mailto:informacion@elprotectoraxa.com.mx). Para conocer más información da [clic aquí](#).

## Si tienes alguna queja

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

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

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

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

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



### 1. Alcohol y volante no se mezclan

Recuerda que el riesgo es mayor cuando se conduce en estado de ebriedad.



### 2. ¡No corras!

Baja la velocidad antes de que pongas en riesgo tu vida.



### 3. Usa el cinturón

Manejar no es un juego y el cinturón de seguridad no es un adorno. Úsalo siempre, si viajas con niños en el auto utiliza un asiento porta infantes, ubícalo en la parte trasera y amarralo con el cinturón.



### 4. Evita las distracciones

Que no te distraiga el celular, el niño, el maquillaje, el refresco... ¡concéntrate y pon tu mente en el camino!



### 5. Seguridad y visibilidad

Si te gusta andar en moto o bici usa casco, recuerda que siempre debes estar visible, aun cuando seas peatón.

## Reacciona por la Vida



**Reacciona por la vida**  
Juntos por una  
movilidad segura

**Reacciona por la Vida** es una alianza nacional integrada por la **Asociación Civil Víctimas de Violencia Vial** y **AXA Seguros**, que tiene el objetivo de ayudar a México reduciendo en un 50% las muertes por accidentes de tránsito.

Esto significaría salvar la vida de al menos 66,000 personas y evitar lesiones de 4 millones de personas en los próximos ocho años.

Ingresa a [reaccionaporlavida.mx](http://reaccionaporlavida.mx) y firma para apoyar esta iniciativa.

Sólo con  
**AXA Auto**

### Obtienes pago total al momento

En AXA pagamos los daños de tu auto en el sitio del accidente, con la seguridad de que sí te alcanza o lo reparamos en un taller certificado.

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

- Reporta el accidente automovilístico al **01 800 900 1292**.
- El ajustador toma fotos del vehículo, las envía y recibe la valuación de los daños en el sitio.
- Si los daños valuados son menores o iguales a \$20,000 pesos\* puedes elegir recibir tu **Pago total al momento** a través de una orden de pago que puede ser cobrada en el banco que ésta indica, al presentar una identificación oficial vigente.
- Transferencia bancaria: para facilitar el pago en sitio y en caso de que requieras transferencia ten a la mano tu número de cuenta clabe la cual te solicitará el ajustador.
- Repara tu auto en el taller de tu preferencia.

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

**Tranquilo,  
llámanos sin costo  
a nuestras líneas de ayuda**

**México  
01 800 900 1292**

**Estados Unidos  
1 866 433 3231**

**Canadá y Guatemala  
(por cobrar)  
(52 55) 5169 3025**

**axa.mx**

AU-296 • ABRIL 2014

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.