Daños

Guía del usuario

Hogar Integral

reinventando / los seguros

Bienvenido a tu guía del usuario

¿Qué hacer en caso de siniestro?

Mi seguro

Póliza:

Asegurado:

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:

01 800 900 1292

- 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

Él te contactará en el transcurso de una hora hábil después del reporte para asesorarte en el procedimiento a seguir y la documentación necesaria a entregar.

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

1. Por internet:
   - Entra a nuestra página de internet **axa.mx**
   - Ubica tu cursor en la pestaña de Seguros AXA y da clic en Seguro para tu hogar.
   - En la siguiente pantalla de lado derecho da clic en Hogar Integral, en el menú de lado izquierdo podrás descargar tus condiciones generales.
2. Por correo electrónico:
   - Llámanos al **01 800 900 1292** para solicitarlas.

Comunícate con nosotros sin costo

01 800 900 1292

axa.mx

1. Documentación requerida en caso de siniestro

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:

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

Para los casos de Daños Materiales, Desastres Naturales (Fenómenos Hidrometeorológicos, Terremoto y Erupción Volcánica), Cristales, Equipo Electrónico, Gastos Extraordinarios y para Robo, además, entregar la siguiente documentación:

1. Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados (no debes entregar si te atiende un prestador de servicios).
2. Comprobante de propiedad o preexistencia de bienes dañados.
3. Fotografías (no debes entregar si te atiende un prestador de servicios).
4. Copia de acta de autoridades, acta de bomberos o protección civil para incendio; denuncia ante la autoridad correspondiente para robo.
5. Copia de comprobantes de los gastos efectuados para el reembolso.

Si además sucede uno de estos casos, agrega los siguientes documentos:

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.

Pérdida de Ingreso por Fallecimiento

1. Acta de defunción.
2. Copia de acreditación del beneficiario.

Pérdida de Ingreso por Invalidez Total y Permanente

1. El dictamen de invalidez total y permanente avalado por una institución o médico con cédula profesional, certificados y especialistas en la materia.
2. Los exámenes, análisis y documentos que sirvieron de base para determinar su invalidez.

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

- Los pagos se generarán en 48 horas hábiles a partir de la fecha en que contemos con tu firma de conformidad, mediante una orden de pago o transferencia bancaria. En caso de reembolso, analizamos tu documentación y te notificamos la resolución en un lapso máximo de cinco días hábiles, a partir de la entrega de tu documentación.

Para aclarar tus dudas o conocer el estatus de tu reclamación, comunícate con nosotros al 01 800 900 1292 o bien escríbenos a **operativosdanos@axa.com.mx,** donde recibirás respuesta en menos de 24 horas.

2. Coberturas

Hogar Integral es un seguro que 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.

Daños Materiales

Todo Riesgo

Te ofrece amplia cobertura para daños a tu casa y tus bienes por riesgos imprevistos como: incendio, explosión, caída de árboles, rotura de cristales, variaciones de voltaje, daños a tus aparatos eléctricos y electrodomésticos, entre otros.

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.

Pérdidas Consecuenciales

Te apoya con los gastos que requieras efectuar cuando no puedas habitar tu casa a consecuencia de un siniestro, o bien cuando las autoridades prohiban el acceso por cualquier motivo.

Y en caso de que seas Arrendador, te ampara la pérdida de ingresos mensuales por concepto de renta, siempre y cuando exista un contrato de arrendamiento firmado por ambas partes.

Cristales

Te ampara la rotura de los cristales de cualquier grosor, tales como: lunas, cubiertas, domos, entre otros, causada por cualquier imprevisto; así como la remoción e instalación de los mismos.

¿Ampliaste tu protección por Desastres Naturales?

¡Felicidades! Al ampliar tu cobertura de protección, amparamos tus bienes en caso de desastres naturales como: terremotos, huracanes, inundaciones, granizo, heladas, entre otros.

Responsabilidad Civil Privada 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.

Pérdida de Ingresos

En caso de que el titular de la vivienda fallezca o se incapacite permanentemente, te apoya con una suma asegurada de $60,000 pesos para el pago de los gastos fijos de tu hogar, tales como colegiaturas, gas, luz, agua, teléfono, entre otros.

Robo

Esta cobertura te protege dentro y fuera de tu hogar por:

Robo Dentro de tu Casa

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 Fuera de tu Casa

Cubre los bienes propios de tu casa o de uso personal que se encuentren fuera de ésta y sean transportados o usados por ti o algún miembro de la familia asegurada.

Dinero y Valores

Se cubre el dinero en efectivo, valores y otros documentos de tu propiedad o de la familia asegurada.

	Coberturas	Total	Óptimo	Medio	Básico
Daños Materiales	· **Tu casa y los bienes contenidos en ésta como aparatos electrodomésticos, electrónicos y cristales** de cualquier grosor están protegidos, en caso de imprevistos como: · Incendios. · Explosiones. · Variaciones de voltaje. · Alborotos populares. · Caída de árboles. · Otros. · Cubre los gastos de limpieza de los bienes afectados por cualquiera de los riesgos antes mencionados. · Cubre los gastos realizados en caso de deshabitar tu vivienda por reparación o porque las autoridades te impidan el acceso. · Si eres arrendador te cubre la Pérdida de Rentas.	✓	✓	✓	✓
Responsabilidad Civil	· Cubre los gastos que tú, tu familia, tus trabajadores domésticos o tus mascotas causen accidentalmente a otras personas y/o a sus bienes. · También cubre los gastos por **accidentes que tu familia pueda sufrir,** dentro y fuera de tu hogar; así como los que puedan sufrir tus trabajadores domésticos desempeñando sus labores.	✓	✓	✓	✓
Robo	· Te cubre por Robo con violencia y/o asalto dentro de la vivienda, amparando los bienes de uso doméstico y personal. · Te cubre las pérdidas, por robo con violencia y/o asalto, de dinero que tu familia sufra, dentro y fuera del hogar. · Te cubre por Robo con violencia y/o asalto, fuera de tu hogar, de objetos de uso doméstico y personal.	✓	✓		
Pérdida de Ingresos	· Brinda un apoyo inmediato de $60,000 pesos en caso de **fallecimiento o invalidez total y permanente**.	✓		✓	

3. Servicios de Asistencia

	Servicios de Asistencia
Emergencia en el hogar	Ante cualquier emergencia en tu hogar, **AXA** te proporciona los servicios de asistencia de un especialista (plomero, electricista, cerrajero, etc.) con valor máximo de $1,000 pesos por cada una, con un máximo de 4 servicios al año.
Apoyo y asesoría para trámites funerarios*	En caso de fallecimiento de cualquier miembro de la familia que habite permanentemente la vivienda asegurada, **AXA** brinda servicio de gestoría para todos los trámites relacionados, como: asesoría legal para obtener permisos y autorizaciones oficiales para el sepelio, la incineración, etc. Como apoyo económico, **AXA** solventa los primeros gastos hasta por $12,000 pesos para los servicios funerarios.
Asistencia en viajes nacionales y en el extranjero*	Si realizas un viaje de más de 200 kilómetros: • Recibes un apoyo económico de $5,000 pesos para tu traslado de regreso en caso de fallecimiento de uno de tus familiares en primer grado. • Si llegaras a fallecer u hospitalizarte más de 5 días, le damos a un familiar que habita la vivienda que aseguraste, un boleto de transporte (viaje redondo) y hospedaje por un máximo de 5 noches con valor de $1,000 pesos por noche. • Adicionalmente, cuentas con el envío gratuito de medicamentos, sólo pagas el costo de los mismos. * Cubre un evento durante la vigencia de tu póliza.

	Asistencia Médica Telefónica
Asistencia médica telefónica y servicio de ambulancia sin costo	• **AXA** te da orientación médica telefónica gratuita las 24 horas, así como referencia de médicos especialistas y precios preferenciales en consultas a domicilio. • Durante la vigencia de la póliza tienes acceso a servicios de ambulancia terrestre y aérea, sin costo. Terrestre: dos servicios programados y, adicionalmente, dos servicios en caso urgencia. Aérea: un servicio con límite de 7,000 dólares.

	Asistencia Personalizada
Equipo de cómputo	Cuentas con asistencia personalizada o telefónica de un especialista, en caso de que la computadora de tu casa tenga virus, esté mal configurada o requiera una reparación menor.
Mascotas del hogar (sólo perros y gatos)	Si requieres la visita de un veterinario para tu mascota, te damos precios preferenciales en servicios de consulta a domicilio las 24 horas, los 365 días del año, como también en servicios de cremación y sepelio. Además cuentas con asistencia telefónica para referencia de clínicas, veterinarios, escuelas, transportes o pensiones para tu mascota.

4. ¿Qué son el deducible y el coaseguro?

El deducible es el primer monto que cubre el asegurado por el siniestro ocurrido. Este puede ser un monto fijo o un porcentaje en el caso de Desastres Naturales tales como terremoto y/o erupción volcánica, huracán, granizo, ciclón, inundación, vientos tempestuosos o marejada.

El coaseguro es un porcentaje que cubre el asegurado por cada siniestro y se aplica después del deducible. Las siguientes coberturas no aplican ni deducible ni coaseguro: Responsabilidad Civil, Gastos Extraordinarios o Pérdida de Rentas, Remoción de Escombros y Pérdida de Ingresos por Fallecimiento o Invalidez Total y Permanente. Te presentamos unos ejemplos para que veas como se utilizan:

¿Cómo aplican el deducible y coaseguro en la indemnización?

Deducible monto fijo	
Siniestro de Robo de contenidos	
Suma asegurada	$500,000
Monto del siniestro	$100,000
Deducible monto fijo	$650*
Subtotal	$99,350
Coaseguro	No aplica
Monto de la indemnización	**$99,350**

Sin deducible y sin coaseguro	
Siniestro de Responsabilidad Civil	
Suma asegurada	$500,000
Monto del siniestro	$45,000
Deducible	No aplica
Subtotal	$45,000
Coaseguro	No aplica
Monto de la indemnización	**$45,000**

Deducible porcentaje y coaseguro porcentaje	
Siniestro de Fenómenos Hidrometeorológicos [1]	
Suma asegurada	$500,000
Monto del siniestro	$500,000
Deducible 2%	$10,000
Subtotal	$490,000
Coaseguro 10%	$49,000
Monto de la indemnización	**$441,000**

*Equivalente a 10 Días de Salario Minímo General Vigente en el Distrito Federal.

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

5. ¿Qué no cubre tu seguro?

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

Daños Materiales

- 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.

Pérdidas Consecuenciales por Gastos Extraordinarios o Pérdida de Rentas

- 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.

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.

Robo

- 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.
- Armas de fuego, punzo cortantes, de tensión o proyectiles (en Robo Fuera del Hogar).
- Pérdida o daño a bienes mientras se encuentren a bordo de cualquier medio de transporte marítimo o aéreo durante las maniobras de carga y descarga.
- 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.

Pérdida de Ingresos por Fallecimiento o Invalidez Total y Permanente

- Suicidio o intento de suicido en los primeros dos años de contratado el seguro.
- Menores de 18 años.

Nota: Para mayor información, consulta las condiciones generales de tu póliza.

¿Tuviste un incidente?

Atención en **48 horas**

En **AXA** sabemos que restablecer tu tranquilidad es lo más importante, por eso **antes de 48 horas** después de haber reportado el incidente, cuentas con los siguientes beneficios:

1. **Envío de un especialista para determinar los daños.**
2. **Cambio de cristales que no requieran fabricación especial.**
3. **En caso de no poder habitar tu casa, te damos un anticipo en efectivo para cubrir tus gastos.**

Excepto, si se trata de algún desastre natural como terremoto, granizo, huracán, inundación o vientos tempestuosos.

Además, nos comprometemos a que recibas el **pago en dos días hábiles,** una vez firmado el convenio de siniestro y hayas presentado toda la documentación.

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.

Si tienes alguna queja

Comunícate a la **Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNAE):**
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 días hábiles, en horario de 8:00 a 16:00 horas.
Escríbenos a: **axaresponde@axa.com.mx**
O ingresa al portal: **axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas.aspx**

Llámanos sin costo

01 800 900 1292

axa.mx

DV - 310 · ENERO 2013