

**Negocios**

# Guía del usuario



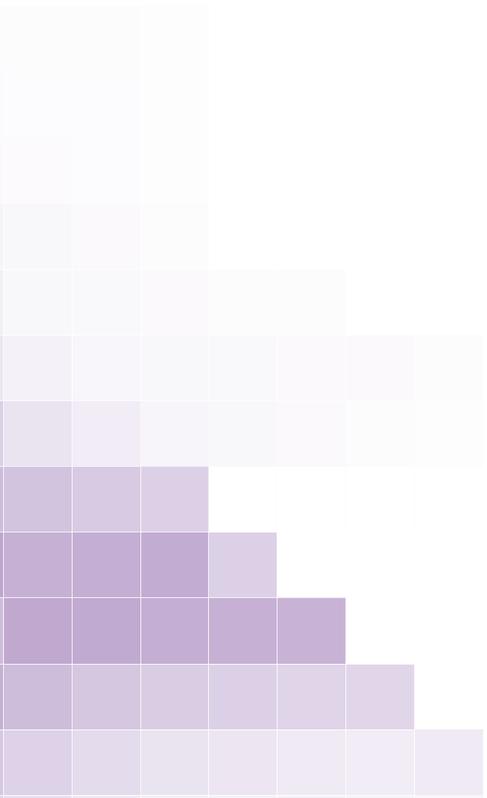
**Planprotege Daños**

**reinventando / los seguros**



# Índice

<b>1. Documentación requerida en caso de siniestro.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Coberturas.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ¿Qué no cubre tu seguro?.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Monto mínimo de reclamación, deducible y coaseguro.....</b>	<b>9</b>
<b>5. Nuestros compromisos.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Ayudanos a servirte mejor.....</b>	<b>11</b>
<b>7. Si tienes alguna queja.....</b>	<b>11</b>



# Bienvenido a tu guía del usuario

## Mi seguro

Número de póliza

Razón social del asegurado

## 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 AXA PYME (292 7963)**

- Proporciona los datos a tu asistente telefónico de **AXA** y sigue sus instrucciones.
- Él te informará 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 24 horas después del reporte para asesorarte en el procedimiento a seguir y la documentación necesaria a entregar.

**Llama a tu agente o comunícate con nosotros sin costo**

**01 800 AXA PYME (292 7963)**

**axa.mx**

# 1. Documentación requerida en caso de siniestro



Ante un siniestro deberás dar aviso a la compañía dentro de los cinco días siguientes al momento en que tengas conocimiento del hecho. Es necesario que entregues los siguientes documentos según sea el caso. Toma en cuenta que la compañía podrá solicitarte cualquier otro tipo de documentación para soportar la reclamación, sólo si fuera necesario.

## Daños Materiales

- Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados (puede ser proporcionada por el ajustador).
- Acta ante el Ministerio Público o autoridad correspondiente.
- Fotografías.
- Parte de bomberos, en caso de existir, y/o dictamen técnico de la autoridad correspondiente, donde se identifiquen la causa y el origen del siniestro.
- Comprobante de propiedad o preexistencia (facturas, resguardos, inventario, etc.) o en su caso identificación del bien asegurado en la declaración.
- Informe meteorológico de la autoridad correspondiente, en caso de requerirlo.
- Bitácoras de mantenimiento.
- Certificación de los operadores de calderas emitido por parte de la Secretaría del Trabajo o autoridad correspondiente.

## Gastos y Pérdidas Adicionales

- Comprobantes de los gastos efectuados.
- Estado de resultados de los 12 meses anteriores al siniestro.
- Presupuesto de la operación a 12 meses posteriores al siniestro.
- Comprobantes de producción real.
- Programa de reanudación de operaciones.

## Robo de Bienes

- Acta ante el Ministerio Público o autoridad correspondiente.
- Comprobantes de propiedad o preexistencia del bien asegurado (facturas de adquisición, resguardo, etc.).
- Movimientos contables (último inventario anterior al siniestro).
- Cotización del bien (puede ser proporcionada por el ajustador).
- Estado de cuenta bancario.
- Documentos que avalen la pérdida, tales como: facturas, cheques, remisiones, otros.
- Comprobantes que demuestren la relación laboral de los empleados (IMSS, ISSSTE, contrato, recibo de nómina).
- Copia de una identificación oficial del empleado.

### Para la cobertura de Robo a Clientes, además requeriremos:

- Una carta escrita por parte de los clientes afectados dirigida a AXA Seguros, S.A. de C.V., donde se indiquen los hechos ocurridos en el robo y los objetos personales que les fueron robados así como su valor.

## Responsabilidad Civil

- Carta de reclamación del tercero afectado dirigida al asegurado.
- Comprobantes de pago o gastos (honorarios de doctores, medicamentos, estudios, etc.).
- Diagnóstico médico del tercero afectado donde se indique el tratamiento correspondiente o el estado de incapacidad total o permanente, según sea el caso.
- Comprobantes de propiedad o preexistencia, o identificación de bienes en la declaración.
- Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados (puede ser proporcionada por el ajustador).

## Transporte de Mercancías

- Intervención de autoridades y número de averiguación previa.
- Factura o talón del embarque con la lista de empaque.
- Gastos inherentes al transporte, como fletes, acarreos, gastos aduanales, entre otros.
- Cotizaciones de reparación (pueden ser proporcionadas por el ajustador).
- Copia del pedimento de importación o exportación (las cuentas de gastos aduanales las puede proporcionar el ajustador).
- Copia fiel de la carta de reclamación presentada al transportista.

## 2. Coberturas

Hemos diseñado este producto con coberturas para la seguridad y protección de tus bienes y tu actividad ante múltiples imprevistos, mediante planes de aseguramiento creados exclusivamente para cubrir tus necesidades.

De acuerdo a los módulos que hayas contratado, te cubrimos lo siguiente:

### I. Daños Materiales

#### Inmueble y Contenidos

Te amparamos ante las pérdidas o los daños a tus bienes derivados de riesgos súbitos e imprevistos, como: incendio, rayo, explosión, huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo, impacto de naves aéreas o vehículos, humo, tizne, rotura o filtraciones accidentales de tuberías y derrame de equipo de protecciones contra incendio, entre otros.

#### Cristales y Anuncios

Te amparamos ante los daños materiales, la remoción y la instalación derivados de cualquier riesgo cubierto. También, los daños materiales ocasionados por reparaciones, alteraciones, mejoras o pintura del inmueble, o incluso de los mismos bienes.

#### Si ampliaste tu cobertura de Daños Materiales, te amparamos contra:

- Daño Interno que pueda sufrir tu equipo electrónico, maquinaria y calderas por riesgos derivados de su propia operación como impericia, corto circuito, rotura o deformación de los equipos, entre otros.
- Desastres Naturales provocados por un terremoto o fenómeno hidrometeorológico: avalanchas de lodo, granizo, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.
- Combustión Espontánea, para aquellos bienes que por su propia naturaleza puedan sufrirla.

#### Contenidos.

Abarca mercancías, mobiliario, equipo electrónico (fijo y portátil), maquinaria y calderas.

### II. Gastos y Pérdidas Adicionales

Sólo en caso de siniestro por algún riesgo cubierto en Daños Materiales del Inmueble y Contenidos, te amparamos los siguientes gastos:

#### Remoción de Escombros

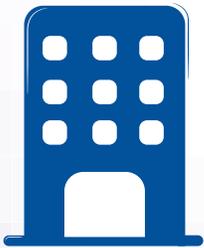
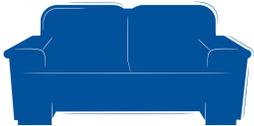
Te cubre gastos para remover los escombros de tus bienes afectados como: desmontaje, demolición, limpieza o acarreo, para que tus bienes queden en condiciones de reparación o reconstrucción.

#### Gastos Extraordinarios

También amparamos aquellos gastos necesarios para continuar con las operaciones normales de tu negocio en caso de siniestro, o bien cuando haya sido prohibido el acceso a tus predios por orden de autoridades. Si se afecta tu maquinaria, se incluyen el tiempo extra, los trabajos en días festivos, los envíos por expreso y el flete aéreo.

#### Pérdida de Utilidades, Salarios y Gastos Fijos

La compañía te responderá por aquellas pérdidas y gastos derivados de la interrupción o entorpecimiento de la operación de tus edificios, maquinaria, equipos y materias primas, incluyendo las pérdidas por daño interno de la maquinaria y equipos.



### III. Robo de bienes

#### Dentro de tu negocio

##### Robo de Contenidos

Te respaldamos ante las pérdidas o daños materiales a tus bienes derivados de robo con violencia, asalto o por intento de los mismos.

##### Dinero y Valores

Están cubiertos por cualquier pérdida o daño material derivados de robo con violencia, asalto o intento de los mismos, incluyendo los daños por incendio o explosión.

##### Robo a Clientes

Si a consecuencia de asalto a tu negocio se ven afectados tus clientes, con esta cobertura adicional también amparamos sus objetos personales con un monto fijo establecido en tu póliza.

##### Despachadores de Gasolina

Se cubre el robo con violencia o asalto del dinero que tengan bajo su custodia los despachadores.

#### Fuera de tu negocio

##### Dinero y Valores

Están cubiertos por robo con violencia, asalto, así como por pérdidas o daños derivados de accidentes al portador o por daños al vehículo que los transporte.

##### Equipo Electrónico Portátil

Como cobertura adicional, protegemos tu equipo por robo mientras sea transportado en vehículos o se encuentre en cualquier otro lugar únicamente para fines laborales y bajo tu custodia.

### IV. Responsabilidad Civil

Como coberturas básicas de este módulo, está asegurada tu responsabilidad por:

#### Actividades e Inmuebles

Daños a cualquier persona derivados de la actividad de tu negocio o por el uso de tus instalaciones.

#### Carga y Descarga

Daños a otros vehículos que puedas causar durante las maniobras de carga y descarga con grúas, cabrias o montacargas.

#### Empleados

Daños que sufran tus trabajadores en el desempeño de sus funciones.

#### Primeros Auxilios

Daños que puedan ocasionar los médicos y enfermeras derivados del ejercicio de su profesión, sólo en caso de que tus instalaciones cuenten con consultorios para otorgar servicios médicos de primeros auxilios.

#### De acuerdo al giro de tu negocio, además te amparamos por:

##### Escuela y/o guardería

##### Alumnos

Daños que sufran los alumnos mientras se encuentren en las instalaciones o mientras se trasladen directamente de sus domicilios al plantel y viceversa; o bien, en excursiones, desfiles, paseos u otros eventos oficialmente organizados por las autoridades escolares.

##### Club deportivo

##### Socios

Daños que sufran los socios del club, siempre y cuando se encuentren registrados y haciendo uso de las instalaciones.

##### Restaurante

##### Guardarropa

Ampara las prendas de vestir de los clientes que no se entreguen por confusión, robo o daño en un guardarropa permanentemente vigilado dentro de la ubicación asegurada.



## Lavandería o tintorería

### Lavado y Planchado

Ampara las prendas de vestir de los clientes que no se entreguen por confusión, robo o daño que los clientes hubieren encargado para su servicio de lavado y planchado mediante constancia escrita.

### Hotel o similar

Además de las coberturas de Guardarropa, y Lavado y Planchado, te cubrimos:

### Equipajes y Efectos de Huéspedes

Daños o desaparición de los equipajes y efectos de los huéspedes.

### Recepción de Dinero y Valores

Daños por robo con violencia, asalto, incendio y explosión de los bienes de los huéspedes como dinero, valores, joyas u objetos de alto costo, siempre y cuando se encuentren bajo tu custodia y sean guardados en cajas de seguridad.

### Estacionamientos y Talleres

Daños a vehículos de terceros ocurridos dentro de tus instalaciones en las áreas destinadas para estacionamiento o pensión que se causen por incendio, robo total, uso de cualquier elevador o rampa y rotura de cristales. Además, si cuentas con valet parking te amparamos los daños por colisiones o vuelcos que por este servicio se ocasionen.

## Coberturas adicionales

De acuerdo al giro de tu negocio, te protegemos lo siguiente:

### Productos y Trabajos Terminados

Daños a terceros por los productos o trabajos que hayas entregado o suministrado.

### Unión, Mezcla y/o Transformación de Productos

Daños que tus materias primas produzcan a productos de terceros al ser mezclados o transformados con éstos.

### Arrendatario

Si eres arrendatario, daños causados al inmueble en arrendamiento por incendio o explosión.

### Asumida

Daños que puedan causar a otras personas los proveedores que le otorguen servicios de mantenimiento normal a tu inmueble en la realización de sus actividades, siempre y cuando tú hayas convenido asumir su responsabilidad mediante un contrato.

### Cruzada

Si en tu póliza hubiera más de un asegurado, los daños que le puedas ocasionar a los bienes de alguno de los asegurados adicionales y los que se causen entre sí en la realización de las actividades del negocio.

### Subsidiaria de Autos

Cubrimos los daños que tus vehículos causen a terceros durante su uso y operación en las actividades de tu negocio, siempre y cuando sean conducidos por tus empleados y que se encuentre en el desempeño de sus labores a tu servicio.

### Estacionamiento Riesgo Accesorio

Daños a los vehículos de terceros ocurridos dentro de tus instalaciones en las áreas destinadas para estacionamiento o pensión, por incendio, robo total, uso de cualquier elevador o rampa y rotura de cristales. Además, te amparamos los daños por colisiones o vuelcos si cuentas con valet parking.





## V. Transporte de Mercancías

### Riesgos Ordinarios de tránsito

Según el medio de transporte:

- Terrestre o aéreo, cubrimos los daños materiales a las mercancías causados directamente por incendio, rayo, explosión, caída de avión, descarrilamiento de ferrocarril, colisión o volcadura del vehículo transportador, rotura o hundimiento de puentes o de embarcaciones (sólo cuando sea indispensable para complementar el tránsito terrestre).
- Marítimo, amparamos los daños materiales causados a las mercancías directamente por incendio, rayo, explosión, varadura, hundimiento o colisión del barco transportador.

### Robo

Amparamos la mercancía faltante al término del trayecto o embarque por robo con violencia, asalto o extravío, cuando se empleen vehículos de terceros, así como el robo total del embarque.

## 3. ¿Qué no cubre tu seguro?

A continuación te mencionamos algunas de las exclusiones más importantes:

### Daños Materiales

- Daños paulatinos por uso, desgaste, corrosión, oxidación, erosión o plagas.
- Actos dolosos o fraudulentos cometidos por el asegurado o sus empleados.
- Cambios estructurales o de diseño, ampliaciones, reducciones, modificaciones en accesorios (equipos auxiliares) o de operación en equipos, maquinaria y calderas.
- Pérdida o daño resultante por raspaduras, ralladuras u otros defectos superficiales en anuncios y cristales.
- Defectos estéticos de los anuncios.

### Gastos y Pérdidas Adicionales

- Cuando se requiera remoción de escombros por una orden de autoridad o decisión del asegurado sin que los bienes asegurados hayan sido afectados por alguno de los riesgos cubiertos.
- Cualquier gasto o pérdida resultante de la aplicación de cualquier ley municipal, estatal o federal que reglamente el uso, la construcción, reparación o demolición de edificios o estructuras.
- Los generados por suspensión, vencimiento o cancelación de cualquier permiso, licencia, contrato de arrendamiento o concesión.

- Robo sin violencia, desaparición, hurto, saqueo o extravío.
- Pérdidas causadas por huelguistas, alborotos populares o vandalismo.
- Fraude o abuso de confianza cometido por funcionarios, socios o empleados del asegurado, sea que los efectúen por sí solos o con otras personas.

- Derivada de culpa grave e inexcusable del tercero dañado.
- Por caso fortuito como los hechos provenientes de la naturaleza o por fuerza mayor ajenos a la voluntad del asegurado.
- Generada por daños ocasionados con dolo o mala fe.
- Responsabilidades profesionales.
- Reclamaciones legales promovidas por acoso y abuso sexual.
- Derivada de riñas, peleas o alborotos populares.

- El abandono de los bienes por parte del asegurado o quien represente sus intereses, antes de que la compañía haya dado su autorización.
- El empleo de un medio de transporte inadecuado, que sea del conocimiento del asegurado, sus funcionarios, socios, dependientes, empleados o mandatarios.
- El exceso de peso o dimensiones máximas de carga autorizadas por la autoridad correspondiente, para la unidad transportadora o bien transportado.
- La pérdida ordinaria de peso o volumen de los bienes asegurados, o mermas imputables a las propias características de dichos bienes.
- La pérdida de bienes debida a su propia naturaleza perecedera, así como defectos de los mismos.

## 4. Monto mínimo de reclamación, deducible y coaseguro



### Monto mínimo de reclamación

En caso de siniestro en cualquiera de las coberturas que hayas contratado, excepto terremoto y/o fenómenos hidrometeorológicos, para que el siniestro sea indemnizable: el monto de la pérdida deberá ser mayor a la cantidad dispuesta en la póliza como monto mínimo de reclamación.

### Coaseguro

Una vez que tu reclamación es procedente, se aplica el coaseguro; es decir, el porcentaje con el que tú participas sobre la pérdida de cada reclamación indemnizable.

### Deducible

Cuando tu reclamación sea por un desastre natural: terremoto o fenómenos hidrometeorológicos, se aplicará el deducible, que es un porcentaje sobre tu suma asegurada con el que tú participas en la reclamación y una vez descontado éste, se aplica además el coaseguro.

A continuación te mostramos dos casos prácticos de cómo operan estos conceptos:

	<b>CASO 1. Daños Materiales</b>	<b>CASO 2. Fenómenos Hidrometeorológicos</b>
<b>Siniestro</b>	Incendio al inmueble, con daños a edificio y contenidos.	Daños a los contenidos del negocio a causa de un huracán.
<b>Riesgo afectado</b>	Daños por Incendio.	Daños por huracán (amparado).
<b>Suma asegurada</b>	\$10,000,000	\$2,000,000
<b>Pérdida</b>	\$300,000	\$1,500,000
<b>Monto mínimo de reclamación</b>	\$6,000	No aplica
<b>Deducible</b>	No aplica	= 2% de la suma asegurada = 2% (\$2,000,000) = \$40,000
<b>Coaseguro</b>	= 10% sobre la pérdida, máximo 386 DSMGVDF = \$28,193 (en 2016) = 10% (\$300,000) = \$30,000 Aplica el monto máximo para coaseguro, queda en \$28,193	= 10% (pérdida menos el deducible) = 10% (\$1,500,000 - \$40,000) = 10% (\$1,460,000) = \$146,000
<b>Indemnización</b>	= Pérdida - coaseguro \$300,000 - \$28,193 = \$271,807	= Pérdida - deducible - coaseguro = \$1,500,000 - \$40,000 - \$146,000 = \$1,314,000

Cantidades en pesos. En caso de que hayas contratado tu póliza en dólares se pagará su equivalente.  
DSMGVDF = Días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal.

## 5. Nuestros compromisos

Para que puedas seguir con la operación de tu negocio en caso de reclamaciones menores a \$1,000,000 de pesos, según la cobertura afectada recibirás:

<b>En los módulos</b>	<b>Compromiso</b>
Todos, excepto Responsabilidad Civil	Un anticipo del 50% sobre la estimación inicial de la pérdida o el pago total sobre la valuación final en máximo 7 días hábiles.

Aplica para todas las coberturas excepto Responsabilidad Civil, una vez entregada la documentación mínima requerida.



### El Protector del Asegurado

En caso de inconformidad, el Protector del Asegurado te brinda una respuesta independiente y clara, reconocida de manera íntegra por AXA.

Contáctalo al **01 800 292 7768** y **55 33 41 95**,  
**informacion@elprotectoraxa.com.mx** y en  
**www.elprotectoraxa.com.mx/Paginas/EIProtectorIndex.aspx**.

## 6. Ayúdanos a servirte mejor

- Asegúrate de cumplir con las obligaciones señaladas en las condiciones generales en las secciones 'Obligaciones del Asegurado'.
- Infórmanos cuando desees modificar cualquier condición de tu póliza.
- Contacta a tu agente de seguros para cualquier duda sobre tu póliza.

## 7. Si tienes alguna queja

Comunicate 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)**

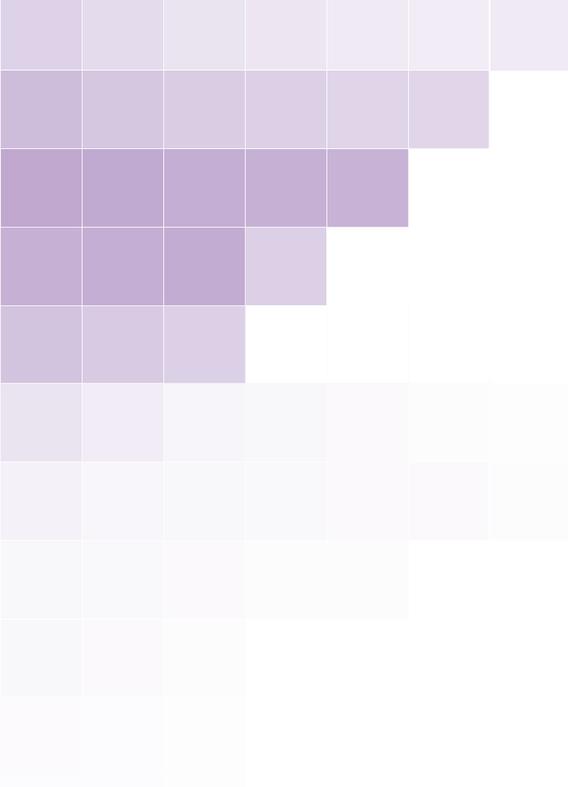
Dirección: Félix Cuevas 366, piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, D.F., en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

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](http://axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion)**

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



**Llámanos sin costo**  
**01 800 AXA PYME**  
2 9 2 7 9 6 3

**axa.mx**

DV - 328 • NOVIEMBRE 2016

Esta guía es informativa. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.

