

¿Que hacer en caso de un accidente?

Llámanos al 01 800 911 9999

Si algún menor sufre un incidente en tus instalaciones, no olvides los siguientes puntos:

1. Mantén la calma y da aviso a los padres y reúne la siguiente información:

- Número de póliza.
- Nombre del titular de la póliza.
- Dirección y teléfono de la guardería, colegio o estancia infantil y/o lugar donde se encuentra el lesionado así datos de la persona que dará seguimiento.
- Lugar, fecha y descripción del siniestro.
- Datos del lesionado: nombre, edad, lesión o síntomas.
- Datos de padre o tutor (nombre, teléfono, dirección).
- Documento de inscripción y/o credencial del menor lesionado.

2. Comunícate con nosotros

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

Llámanos al **01 800 911 9999**.

- Proporciona los datos al asistente telefónico y sigue sus instrucciones.
- Él te informará el número de folio con el que se atenderá tu reporte. Es importante que mantengas dicho número a la mano.

3. Te proporcionaremos los siguientes servicios:

- Asistencia médica telefónica: Asesoría médica en caso de que alguno de los menores que están a tu cargo haya sufrido un accidente, tengan síntomas de alguna enfermedad o si tienes dudas sobre medicamentos.
- Tu médico 24 horas® : enviará en caso de requerir médico a las instalaciones aseguradas y/o ubicación donde se lleven a cabo actividades organizadas por la Guardería, Colegio o Estancia Infantil. (Sujeto a disponibilidad del proveedor).
- Servicio de ambulancia y acceso a hospitales de red, con pago directo de gastos médicos procedentes por AXA con límite en la Suma Asegurada vigente.

¿Qué hacer para el reembolso de gastos médicos derivados de la atención del menor? (El reembolso se emitirá siempre y cuando se cumplan las condiciones de las coberturas contratadas).

1. Completa los formatos que te enviarán al solicitar el reembolso e incluye los siguientes documentos:
 - Aviso de Accidentes y/o enfermedad.
 - Identificación oficial del representante de la guardería, colegio o estancia infantil.
 - Identificación oficial del padre o tutor del menor.
 - Comprobante de domicilio del beneficiario del pago.
 - Informe médico y/o receta del médico tratante (donde establezca el tipo de lesión y tiempo de recuperación).
 - Factura o ticket de compra de medicamentos, estudios de laboratorio, hospitalización, recibos de honorarios, etc.
 - Documento de inscripción y/o credencial del menor lesionado.
 - Bitácora de ingreso y egreso del menor afectado.

Puedes solicitar el reembolso enviando la documentación a la dirección electrónica:

rclesiones.danos@axa-assistance.com.mx

En el asunto (del correo electrónico) indica el número de siniestro asignado.

En caso de no tener acceso a correo electrónico, contacta a tu Agente para hacer llegar la información.

2. Elige el medio por el cual se efectuará el reembolso:
 - Orden de pago (ODP). Se te hará llegar a tu correo electrónico un documento que presentarás en el banco Santander junto con tu identificación oficial para hacer efectivo el cobro.
 - Transferencia electrónica. Depósito directo a tu cuenta bancaria. En este caso, tienes que adjuntar a la documentación:
 - a) Formato pago (Con la información solicitada y firmado).

¿Que hacer en caso de un accidente?

Llámanos al 01 800 911 9999

- b) Copia del estado de cuenta bancario (CLABE y datos de identificación.)

Recuerda que las facturas tienen que estar a nombre de AXA:

AXA Seguros, S.A. de C.V. RFC: ASE931116231
Felix Cuevas #366 Piso 6 Col. Tlacoquemécatl
Benito Juárez C.P. 03200 D.F. México

¿Qué hacer en caso de causar daños a terceros?

1. Mantén la calma y reúne tu información
 - Número de póliza.
 - Nombre del titular de la póliza.
 - Lugar, fecha y descripción de lo ocurrido, manifestando el daño causado al tercero en su persona o a sus bienes, así como importe reclamado.
 - Número de contacto del tercero afectado.
 - Documentación recibida. Es fundamental para el seguimiento.
2. Comunícate con nosotros
Estamos para brindarte la ayuda que necesites las 24 horas del día los 365 días del año.
Llámanos al **01 800 900 1292**.
 - Proporciona los datos a tu asistente telefónico 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 un máximo de 2 horas después del reporte, para asesorarte en el procedimiento a seguir y la documentación necesaria a entregar.
4. Adicional se te pedirá que integres la siguiente documentación:

Acreditación del beneficiario del tercero afectado:

- Identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.

Acreditación de los hechos

- Fotografías (en su caso)
- Carta reclamación dirigida al Asegurado (guardería, colegio o estancia infantil), detallando los hechos, fecha de ocurrido, el importe estimado de la pérdida, debidamente firmada por el tercero afectado o beneficiario.
- Carta reclamación del Asegurado dirigida a AXA, detallando los hechos.

Acreditación del importe dañado

- Comprobantes de propiedad o preexistencia de los bienes dañados.
- Presupuesto y/o factura a nombre de AXA de la reparación del bien dañado.
- Comprobante del pago efectuado al tercero afectado (en su caso).
- Deslinde de responsabilidad (en su caso, donde el afectado o beneficiario se da por indemnizado sin ningún acto legal en contra del Asegurado).

¿Cómo proceder en caso de demanda?

1. Avisa a AXA de las reclamaciones o demandas en tu contra tan pronto tengas conocimiento de ellas (plazo máximo de cinco días).
2. Envía por correo electrónico a AXA rclesiones.danos@axa-assistance.com.mx los documentos que recibas (indicando si se trata de documentos originales o copias).
3. En AXA te daremos respuesta del proceso en un plazo máximo de 72 horas.
4. Tu participación es muy importante en cada proceso, por ello, coopera de la siguiente manera:
 - Proporciona los datos y pruebas que se te requieran para tu defensa.
 - Realiza las acciones y defensas que te correspondan conforme a tus derechos.
 - Comparece en todo procedimiento.
 - En caso que no puedas intervenir de manera directa en los procesos, otorga poderes en favor de los abogados que designemos para tu defensa.

¿Que hacer en caso de un accidente?

Llámanos al 01 800 911 9999

Reconocimiento de la responsabilidad

Recuerda que AXA no está obligada a responder por el reconocimiento de responsabilidad, transacciones o cualquier otro acto similar que realices con terceros, sin antes obtener la autorización expresa y por escrito de AXA.

La confesión de un hecho no es considerada como reconocimiento de responsabilidad.

Documentación requerida en caso de demanda

Entrega los siguientes documentos y considera que, si es necesario, AXA puede solicitarte cualquier otro tipo de documentación para soportar la reclamación:

- Carta reclamación firmada por ti y dirigida a la Compañía, explicando de manera amplia todos los hechos relacionados con la reclamación.
- Carta reclamación que te haya dirigido el tercero afectado.
- En caso de existir lesionados: certificado médico vigente, recetas, recibos y/o facturas por la compra de medicamentos, recibos de honorarios médicos, hospitalización, estudios de laboratorio y/o gabinete.
- En caso de fallecimiento: acta de nacimiento, acta de defunción, actuaciones judiciales, juicio sucesorio donde se establezca quién o quiénes son los herederos o albaceas y, en su caso, acta de matrimonio.
- Facturas, presupuestos o notas que amparen el importe reclamado.
- Cualquier otro documento que sea útil para establecer si los sucesos corresponden al marco de cobertura de la póliza.
- Fotografías de los daños (si existen).

Reembolso

Te reembolsaremos por las indemnizaciones que realices a terceros, siempre que hayas obtenido la autorización expresa y escrita de AXA previo al pago.

Cobertura:

Se cubre la Responsabilidad Civil en que incurra el Asegurado, sus empleados o trabajadores por daños a terceros así como

a los menores de edad que tenga bajo custodia o resguardo, derivada de su actividad como guardería, colegio o estancia infantil por:

- Lesiones que los menores sufran dentro de las instalaciones, durante trayectos y/o en sitios donde se desarrollen eventos organizados por la guardería, colegio o estancia infantil (previa autorización firmada por el padre o tutor).
- Daños ocasionadas a terceros por el suministro de comidas y bebidas siempre y cuando éstas hayan sido suministradas y elaboradas en el mismo establecimiento.
- Lesiones ocasionadas por el uso de materiales educativos o didácticos, juegos, juguetes y artículos de entretenimiento.
- Daños ocasionados por tus empleados y trabajadores que de manera accidental puedan generar alguna lesión a los menores.

Cuidamos tu patrimonio y te apoyamos en situaciones que involucren:

- Daños causados, por la operación de la guardería, colegio o estancia infantil a otro inmueble.
- Gastos de defensa legal (trámites judiciales, extrajudiciales y primas de fianza)

Coberturas adicionales

Las siguientes responsabilidades aplican siempre y cuando se mencionen como amparadas en la carátula de la póliza:

- **R.C. Asumida:** Responsabilidades Civiles ajenas a las que el Asegurado se compromete a reparar e indemnizar en sustitución del obligado original.
- **R.C. Cruzada:** Responsabilidades por reclamaciones presentadas entre sí por personas físicas o morales mencionadas como Asegurados.
- **R.C. Arrendatario:** Responsabilidades por daños causados a bienes inmuebles propiedad de terceros que estén en poder del Asegurado.

¿Que hacer en caso de un accidente?

Llámanos al 01 800 911 9999

¿Qué no cubre tu seguro?

A continuación, te enlistamos algunas de las exclusiones más importantes del seguro:

- Daños por ejercer actividades distintas a las declaradas en la carátula de la póliza.
- Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contrato o convenios.
- Daños por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fin de seguridad y cualquier otro fin no obstante que esté legalmente autorizado.
- Daños cuando tú y/o tus empleados presten servicios bajo la influencia de sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas, estupefacientes o enervantes no prescritos medicamente.
- Daños causados dolosamente por el Asegurado, sus trabajadores o responsables de la guardería, colegio o estancia infantil.
- Daños por abusos físicos o morales, acoso sexual o actos mal intencionados.
- Daños por falta de o durante el mantenimiento o mal estado evidente del inmueble y/o las instalaciones aseguradas.
- Daño moral y perjuicios que no sean consecuencia directa de un daño físico o material.
- Responsabilidad por daños originados por contaminación u otras variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos, o bien por ruidos.
- Daños y perjuicios a vehículos propios o de tu personal.

- Daños por enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de los diagnosticados con anterioridad al ingreso del menor a la guardería, colegio o estancia infantil y cuya causa no se derive de error o negligencia tuya o tu personal.
- Por daños causados con motivo de obras, construcciones, ampliaciones, remodelaciones o demoliciones.
- Coberturas que no hayan sido contratadas y que no aparezcan como amparadas o listadas en la carátula de la póliza.

Para más detalles consulta las Condiciones Generales de tu póliza en axa.mx

Ayúdanos a servirte mejor

Contacta a tu agente de seguros para cualquier duda sobre tu póliza o cuando desees modificar alguna condición de tu póliza (incrementar tu suma asegurada, corregir ubicación asegurada, contratar alguna cobertura adicional, vigencia, entre otros).

Si tienes alguna queja

Comunícate a la **Unidad Especializada “Atención Cliente” (UNE)**:

Teléfono: **5169 2746** (opción 1) o **01 800 737 76 63** (opción 1)
Dirección: Félix Cuevas #366 Col. Tlacoquemécatl Benito Juárez CP 03200 D.F. México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA. En el horario de 8:00 a 14:00 horas.

O escríbenos al correo: axasoluciones@axa.com.mx o en nuestra página web axa.mx en la sección “¿Insatisfecho con el servicio?”, la ruta es axa.mx/ServiciosAXA/ Contáctanos/¿Insatisfecho con el servicio?