



Auto

# Yo elijo mi rumbo ideal

**Auto Individual**

Guía del usuario

# Guía del usuario

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



**Mantén la calma** y reúne tu información



**Comunícate con nosotros**

México

**800 900 1292**

Si te encuentras en:

Estados Unidos

**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 “Servicios AXA” y haz clic “Condiciones Generales”.
- En la siguiente pantalla da clic en “Seguros de Auto”.

### 2. Por correo electrónico:

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

	<b>Página</b>
Carta de bienvenida	<b>4</b>
¿Chocaste? Conoce nuestros beneficios	<b>5</b>
¿Qué hacer en caso de accidente o robo de automóvil?	<b>6</b>
Coberturas	<b>7</b>
Servicios de Asistencia	<b>10</b>
Asistencia automovilística	<b>10</b>
Asistencia médica	<b>12</b>
Asistencia administrativo	<b>14</b>
Qué no cubre tu seguro	<b>15</b>
En caso de siniestro recuerda	<b>16</b>
Ayúdanos a servirte mejor	<b>17</b>
El código inchocable	<b>19</b>
Reacciona por la Vida	<b>19</b>
Pago total al momento	<b>20</b>

# Estimado asegurado

Nos preocupamos por cuidarte y queremos agradecerte por brindarnos la confianza para cuidarte a ti, tu familia y tu patrimonio.

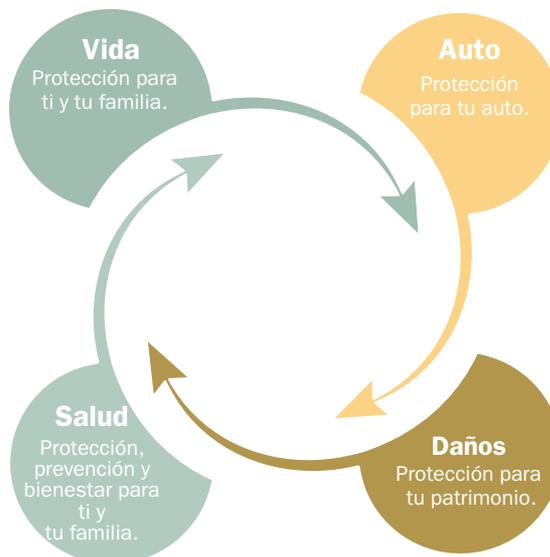
Dentro de esta guía de usuario encontrarás información importante sobre el Seguro. Te recomendamos lo siguiente:

- 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. para que en caso de 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 64 países. Somos la marca #1 en seguros a nivel mundial, por noveno año consecutivo. En México tenemos 10 años ofreciendo protección a más de 6 millones de asegurados, gracias a la labor de más de 4 mil empleados.

## 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** 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 **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, 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.



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

1



## Mantén la calma y reúne tu información

- Número de póliza
  - Licencia de conducir y tarjeta de circulación
  - 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

**800 900 1292**

Estados Unidos

**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

Coberturas	Paquetes		
	Plus	Amplia	Escencial
Daños Materiales	✓	✓	No aplica
Robo Total	✓	✓	✓
Responsabilidad Civil por Daños a Terceros	✓	✓	✓
Responsabilidad Civil Personas en Exceso	✓	✓	✓
Servicios de Asistencia	✓	✓	✓
Defensa Legal	✓	✓	✓
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
Robo Parcial de Autopartes	✓	Opcional	Opcional



## 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.



## 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.

# Coberturas



## 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.



## 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.

**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 ingresa 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 al 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.



## Robo Parcial de Autopartes

Te ampara el robo parcial de las partes originales, accesorios o equipo especial, que se encuentren instalados en el interior o exterior del vehículo.



## Multas y Corralones

Te ampara el pago de multas provenientes de infracciones relacionadas con un accidente.



## Gastos de Transporte

Te cubre los gastos de transporte por un monto de \$300 pesos diarios mientras tu auto esté en el taller.



## Deducible 0% con Tercero Responsable

Te exenta del pago del deducible en caso de accidente, si no eres responsable y el tercero no cuenta con seguro.



## Responsabilidad Civil por Daños a Ocupantes

Ampara al conductor por el pago de indemnizaciones por incapacidades físicas y la muerte que pueda causar a los ocupantes del vehículo en caso de un siniestro.

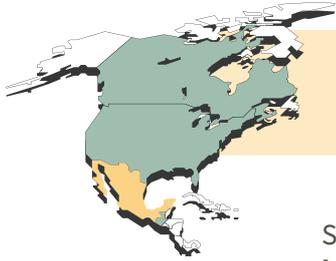


## Responsabilidad Civil Remolque

Te ampara los daños a terceros ocasionados por el primer remolque que arrastre en tu vehículo.

## Servicio de asistencia

Atendemos a nuestros clientes con la experiencia y calidad de AXA Assistance, una empresa miembro de nuestro Grupo.



Estos servicios de asistencia se proporcionan solo en México desde tu lugar de residencia permanente.

Si te encuentras fuera de tu ciudad de residencia, puedes disfrutar de tus **beneficios de viaje** (incluyendo 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 ponchadura 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 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), te pagamos la estancia en el hotel que elijas (limitado a \$800 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 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, 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 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).

## Servicio de asistencia

### 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 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 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.



### 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.

## Qué no cubre tu seguro

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 este 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.

## En caso de siniestro recuerda

- 01** Realizar todo lo necesario para evitar o disminuir el daño.
- 02** Avisar a AXA tan pronto suceda el accidente en un plazo no mayor a 5 días.
- 03** Presentar denuncia formal ante las autoridades en caso de robo o acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de tu póliza.
- 04** 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.
- 05** Cooperar con AXA en todo procedimiento civil que pueda iniciarse en tu contra.
- 06** **Si el tercero responsable tiene seguro**, deja que los ajustadores intercambien la información de cada aseguradora para deslindar responsabilidades y realizar el pago.
- 07** **Si el tercero responsable no tiene seguro**, junto con tu ajustador, busca llegar a un acuerdo para el pago de los daños.
- 08** **Si el tercero se da a la fuga**, no intentes seguirlo, recuerda que ni tú ni el ajustador son autoridad para retenerlo. Registra marca, color y número de placas de su vehículo para levantar un acta en el Ministerio Público.

1

Cambie el número de cuenta o tarjeta de crédito a la que se carga la prima de tu seguro.

2

Cambie el domicilio al que se envía la documentación de la póliza.

3

Cambie tu dirección o número telefónico.

6

No hayas recibido la renovación del seguro antes del vencimiento de la póliza actual.

Para que tu póliza siga vigente, te pedimos que nos informes al **800 900 1292** o por medio de tu agente cuando:

4

Falte algún dato importante en la póliza.

5

En tu estado de cuenta no se encuentre reflejado el cargo de la prima del seguro.

### 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](#).

### Si tienes alguna queja

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

En la Ciudad de México: **55 5169 2746 (opción 1)**.

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

Dirección: Félix Cuevas 366, piso 6, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, 03200, México, CDMX, 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 ¿Insatisfecho con el servicio?, la ruta es **[axa.mx/web/servicios-axa/quejas](http://axa.mx/web/servicios-axa/quejas)**.

### Alcohol y volante no se mezclan

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



### ¡No corras!

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



### 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 portainfantos, úbicalo en la parte trasera y amarralo con el cinturón.



### Evita las distracciones

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



### 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** 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 años.

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

# Solo 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 **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 esta 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)

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.



**Llámanos sin costo**  
**800 900 1292**  
**axa.mx**