

Responsabilidad Civil Comercios

Guía del usuario

¿Qué hacer en caso de siniestro?
AXA te acompañará en todo momento

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:

01 800 280 1212

- 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 ajustador

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.

Comunícate con nosotros sin costo

01 800 280 1212

axa.mx

1. Documentación requerida en caso de siniestro

Responsabilidad Civil Comercio

1. Carta de reclamación del tercero afectado dirigida al asegurado con descripción de los hechos.
2. Comprobantes de pago o gastos (honorarios de doctores, medicamentos, estudios, etc.)
3. Diagnóstico médico del tercero afectado donde se indique el tratamiento correspondiente o el estado de incapacidad total o permanente, según sea el caso.
4. Comprobantes de propiedad o preexistencia, o identificación de bienes en la declaración.
5. Cotización de la reposición o reparación de los bienes dañados (puede ser proporcionada por el ajustador).
6. Copia de los documentos de identificación del tercero (identificación oficial y comprobante de domicilio).

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

Para aclarar tus dudas o conocer el estatus de tu reclamación, comunícate con nosotros al 01 800 280 1212

2. Coberturas

Hemos diseñado este producto con la protección necesaria para tu empresa.

Actividades e inmuebles

- a) Daños derivada de la tenencia y uso de instalaciones de carga o descarga, así como de máquinas de trabajo.
- b) Derivadas de la posesión y mantenimiento de instalaciones sanitarias y aparatos e instalaciones reconocidas por la ciencia médica, en caso de contar con consultorio de empresa.
- c) Derivada de la posesión y mantenimiento de instalaciones de seguridad a su servicio (servicios contra incendio, perros guardianes, sistemas de alarma y similares).
- d) Derivada de la posesión y mantenimiento de instalaciones sociales a su servicio (comedores, comercios, casas – hogar, guarderías, escuelas, bibliotecas y similares).
- e) Derivada del permiso de uso y asignación de lugares y aparatos para la práctica de deportes por el personal de su empresa.
- f) No se cubre la responsabilidad civil personal de los participantes en las actividades deportivas.
- g) Derivadas de excursiones o actos festivos organizados para su personal.
- h) Derivadas de la propiedad o del mantenimiento de instalaciones de propaganda (anuncios, carteles publicitarios u otras), dentro o fuera de sus inmuebles.
- i) Derivada de su participación en ferias o exposiciones.
- j) Derivada del uso de ascensores, escaleras eléctricas y montacargas.
- k) Está asegurada además, conforme con las condiciones de la póliza, la responsabilidad civil legal personal de sus empleados y trabajadores, frente a terceros, derivada de la actividad material de este seguro. Queda excluida la responsabilidad de las personas que no estén en relación de trabajo con el Asegurado.

3. ¿Qué son el deducible y el coaseguro?

El deducible es el primer monto que cubre el asegurado por el siniestro ocurrido. Sin embargo, para apoyarte en esos imprevistos, tu póliza considera \$0 pesos por deducible.

El coaseguro es un porcentaje que cubre el asegurado por cada siniestro y se aplica después del deducible.

4. ¿Qué no cubre tu seguro?

- a) Responsabilidades ajenas, en las que el Asegurado, por convenio o contrato, se comprometa a la substitución del obligado original, para reparar o indemnizar eventuales y futuros daños a terceros en sus personas o en sus propiedades.
- b) Responsabilidades por siniestros ocurridos en el extranjero, conforme con la legislación extranjera aplicable.
- c) Responsabilidades por daños ocasionados a terceros por los productos fabricados, entregados o suministrados por el Asegurado o bien por los trabajos ejecutados.
- d) Responsabilidades por daños originados por contaminación u otras variaciones perjudiciales de aguas, atmósfera, suelos, subsuelos o bien por ruidos.
- e) Responsabilidades por daños ocasionados a bienes propiedad de terceros:
 - Que estén en poder del Asegurado por arrendamiento, comodato, depósito o por disposición de autoridad.
 - Que hayan sido ocasionados por las actividades normales del Asegurado en estos bienes (elaboración, manipulación, transformación, reparación, examen y otra análogas).

En el caso de bienes inmuebles, esta exclusión rige cuando dichos bienes o parte de ellos, hayan sido objeto directo de esas actividades.

Tampoco quedan cubiertas las responsabilidades, si los supuestos mencionados en los incisos 1 y 2 anteriores se dan en la persona de un empleado o de un encargado del Asegurado, en el desempeño de su trabajo.

- f) Responsabilidades por reclamaciones presentadas entre si por las personas físicas o morales mencionadas como Asegurados en esta Póliza.
- g) Responsabilidades por daños ocasionados por reacción nuclear o contaminación radioactiva.
- h) Responsabilidades como consecuencia de extravío de bienes.
- i) Responsabilidades provenientes del incumplimiento de contratos o convenios, cuando dicho incumplimiento no haya producido la muerte o el menoscabo de la salud de terceros o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos.
- j) Responsabilidades por prestaciones sustitutas del incumplimiento de contratos o convenios.
- k) Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves y vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del Asegurado y no requieran de placa para su empleo en lugares públicos.
- l) Responsabilidades derivadas de daños ocasionados dolosamente.
- m) En caso de ser el Asegurado una persona física, responsabilidades derivadas de daños sufridos por: cónyuge, padres, hijos, hermanos, padres políticos, hermanos políticos u otros parientes del Asegurado, que habiten permanentemente con él.
- n) Responsabilidades por daños causados por:
 - Inconsistencia, hundimiento o asentamiento, del suelo o subsuelo.
 - Falta o insuficiencia de obras de consolidación para evitar la pérdida de sostén necesario al suelo o subsuelo de propiedades vecinas.
- o) Responsabilidades por daños ocasionados por guerra u otros actos bélicos, revolución, rebelión, motines, huelgas o daños que se originen por disposiciones de autoridades de Derecho o de hecho.

- p) Responsabilidades imputables al Asegurado, de acuerdo con la Ley Federal de Trabajo, la Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria de dichas leyes.
- q) Responsabilidades profesionales.
- r) Riesgos excluidos:
- Casco de aviación y responsabilidad.
 - Vehículos de transportación de carga terrestre (cuando pudieran transportar materiales corrosivos, explosivos, nucleares u otros dañinos).
 - Responsabilidad de productos (que cubra América del Norte, farmacéuticos, juguetes infantiles, partes automotrices/ de aviación, equipo e instrumentos médicos).
 - Riesgos ambientales (costos de limpieza que surjan de la contaminación, etc.)
 - Indemnización profesional.
 - Negligencia médica.
 - Garantías de desempeño.
 - Energía, exploración petrolera y de gas, minería.
 - Riesgos políticos.
 - Empleados independientes / Pago compensatorio a trabajadores
 - Exploración espacial.
 - Todos los riesgos del Contratista (con excepción de alteraciones, renovaciones, decoraciones y mejoras en riesgos de inmuebles existentes y proyectos pequeños a corto plazo, incluyendo las instalaciones y los trabajos para erigirlos).
 - Reaseguro de convenio interno.

Ayúdanos a servirte mejor

- Cuando te reclamen por daños causados a terceros, te recomendamos no aceptar responsabilidades ante ellos y comunicarte inmediatamente con nosotros.
- Recuerda que primero analizaremos tus documentos entregados; verificaremos si el siniestro es procedente y, en consecuencia, a cuánto asciende nuestra responsabilidad.

Datos de la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNAE).
Insurgentes Sur 3900, Col. Tlalpan, Del. Tlalpan, C.P. 14000, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

[La documentación mencionada es enunciativa más no limitativa.](#)

Llámanos sin costo
01 800 280 1212

axa.mx

