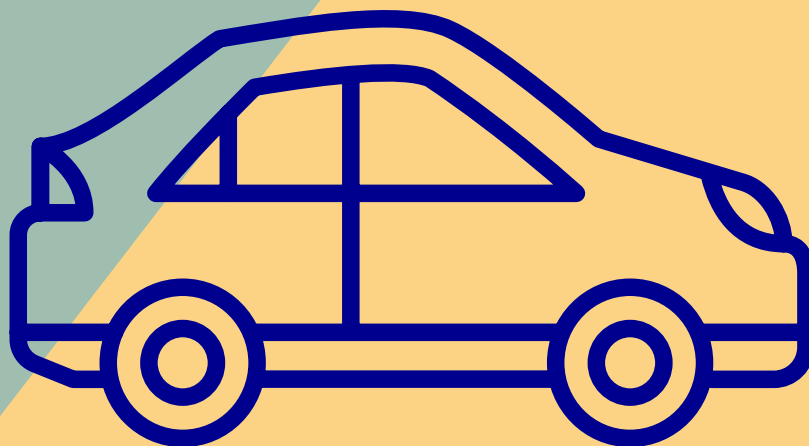




Auto

# Auto Turista



Condiciones Generales



# Índice

Página

## Condiciones generales

I. Preliminar	4
---------------	---

## Cláusulas

<b>Cláusula 1a.</b> Especificación de Coberturas	5
I. Coberturas Básicas	5
1. Daños Materiales	5
2. Robo Total	5
3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros	6
II. Coberturas Adicionales	7
4. Servicios de Asistencia	7
III. Coberturas Opcionales	20
5. Gastos Médicos Ocupantes	20
6. Trailers, Remolques y/o Botes	21
7. Equipo Especial	22
8. Defensa Legal	22
<b>Cláusula 2a.</b> Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso	25
<b>Cláusula 3a.</b> Riesgos No Amparados por el Contrato	26
<b>Cláusula 4a.</b> Prima y Obligaciones de Pago	28
<b>Cláusula 5a.</b> Sumas Aseguradas y Responsabilidad Máxima	28
<b>Cláusula 6a.</b> Obligaciones Generales del Asegurado	29
<b>Cláusula 7a.</b> Bases de Valuación e Indemnización de Daños	30
<b>Cláusula 8a.</b> Resolución Alternativa de Conflictos	32
<b>Cláusula 9a.</b> Territorialidad	32
<b>Cláusula 10a.</b> Salvamentos	32
<b>Cláusula 11a.</b> Pérdida del Derecho a Ser Indemnizado	33
<b>Cláusula 12a.</b> Terminación Anticipada del Contrato	34
<b>Cláusula 13a.</b> Prescripción	34
<b>Cláusula 14a.</b> Competencia	34
<b>Cláusula 15a.</b> Subrogación	35
<b>Cláusula 16a.</b> Idioma	35
<b>Cláusula 17a.</b> Aceptación del Contrato	36
<b>Cláusula 18a.</b> Riesgo Cibernético	36
<b>Cláusula 19a.</b> Exclusión Enfermedad Transmisible	36

<b>Registro</b>	<b>37</b>
-----------------	-----------

---

AXA Seguros, S.A. de C.V.

**Seguro para Vehículos Turistas**

Condiciones generales

---

## **Preliminar**

---

AXA Seguros, S.A. de C.V., de aquí en adelante denominada la Compañía y el titular de la póliza, de aquí en adelante denominado el Asegurado, han convenido las coberturas, sumas aseguradas y responsabilidad máxima que aparecen en la carátula de la póliza como contratadas, con conocimiento de que se puede elegir una o varias de las coberturas básicas y adicionalmente, si así se desea, una o varias de las coberturas opcionales.

Para los efectos del presente contrato, el concepto de Vehículo comprende la unidad automotriz descrita en la carátula de la póliza, incluyendo las partes o accesorios que el fabricante adapta originalmente para cada modelo y tipo específico que presenta al mercado.

Cualquier otra parte, accesorio, rótulo, conversión o adaptación instalada adicionalmente y a petición expresa del comprador o propietario, requerirá de cobertura específica.

Los riesgos que pueden ampararse en la póliza, se definen en la especificación de coberturas que a continuación se enumeran y cuya contratación se indica por las anotaciones correspondientes en la carátula de la póliza, quedando sujetas a los límites máximos de responsabilidad que en ella se mencionan.

La aceptación de esta póliza de seguro por parte de la persona o personas nombradas como titulares, o la solicitud o requerimiento para obtener beneficios bajo esta póliza de seguro por parte de otro pasajero o individuo, será considerada como una aceptación y acuerdo por dichas personas, a los términos y condiciones de esta póliza de seguro.

---

## Cláusula 1a. Especificación de Coberturas

---

### I. Coberturas Básicas

#### 1. Daños Materiales

Ampara los daños o pérdidas materiales que sufra el Vehículo a consecuencia de los siguientes riesgos:

- a) Colisiones y vuelcos.
- b) Rotura de cristales. Parabrisas, laterales, aletas y medallón.

Queda entendido que los daños o pérdidas materiales que sufra el Vehículo a consecuencia de los riesgos anteriormente mencionados, quedarán amparados aún en el caso de que se produzcan cuando dicho Vehículo haya sido objeto de hechos que constituyan el delito de abuso de confianza, excepto cuando dicho delito sea cometido por familiares del Asegurado.

#### 2. Robo Total

Ampara los daños o pérdidas materiales que sufra el Vehículo a consecuencia de los siguientes riesgos:

- a) El robo total del Vehículo y las pérdidas o daños materiales que sufra a consecuencia de su robo total.
- b) Incendio, rayo y explosión.
- c) Ciclón, huracán, granizo, terremoto, erupción volcánica, alud, derrumbe de tierra o piedras, caída o derrumbe de construcciones, edificaciones, estructuras u otros objetos, caída de árboles o sus ramas e inundación.
- d) Actos de personas que tomen parte en paros, huelgas, mítines, alborotos populares, motines o de personas malintencionadas durante la realización de tales actos, o bien ocasionados por las medidas de represión tomadas por las autoridades legalmente reconocidas que con motivo de sus funciones intervengan en dichos actos.
- e) Transportación, varadura, hundimiento, incendio, explosión, colisión o vuelco, descarrilamiento o caída del medio de transporte en que el Vehículo sea conducido; caída del Vehículo durante las maniobras de carga, transbordo o descarga, así como la contribución por avería gruesa o por cargos de salvamento.

La protección de esta cobertura operará aún cuando los hechos que den lugar al siniestro constituyan el delito de abuso de confianza, excepto cuando dicho delito sea cometido por familiares del Asegurado.

---

## Deducibles

Las coberturas 1. Daños Materiales y 2. Robo Total se contratan con la aplicación invariable en cada siniestro de una cantidad a cargo del Asegurado, denominada Deducible.

Para el caso de pérdidas que afecten las coberturas 1. Daños Materiales, 2. Robo Total y 6. Trailers, Remolques y Botes quedará a cargo del Asegurado una cantidad que resulta de aplicar el porcentaje elegido al valor de aseguramiento del Vehículo en la fecha del siniestro.

**En 1.** Daños Materiales, los importes, porcentajes y Deducibles mínimos se consignarán en la carátula de la póliza.

**En 2.** Robo Total, los importes, porcentajes y Deducibles mínimos se consignarán en la carátula de la póliza.

En reclamaciones por rotura de cristales, únicamente quedará a cargo del Asegurado el monto que corresponda al 20% del valor del o los cristales afectados.

Por lo que se refiere a la cobertura 2. Robo Total, en el caso de que haya recuperación después de perpetrado el robo, solamente se aplicará el Deducible contratado cuando la Compañía realice algún pago por pérdidas o daños sufridos al Vehículo asegurado.

## 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros

Esta cobertura ampara la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el Vehículo y que a consecuencia de dicho uso cause daños materiales a terceros en sus bienes y/o cause lesiones corporales o la muerte a terceros, incluyendo la indemnización por daño moral que en su caso legalmente corresponda, de acuerdo con las leyes mexicanas vigentes al momento del siniestro.

En caso de un Tractocamión, solamente quedará amparada la responsabilidad civil que ocasione el primer remolque, siempre y cuando sea arrastrado por aquél. Salvo pacto en contrario, no quedará amparado el segundo remolque.

En adición y hasta por una cantidad igual al límite máximo de responsabilidad, esta cobertura se extiende a cubrir los gastos y costas a que fuere condenado a pagar el Asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el Vehículo, en caso de juicio civil seguido en su contra ante las autoridades mexicanas con motivo de su responsabilidad civil, de acuerdo con las leyes mexicanas.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta sección, se establece en la carátula de la póliza y opera como Suma Asegurada única para los diversos riesgos descritos en los párrafos anteriores.

Para determinar el grado de reparación de los Daños se aplicarán en orden de prelación las leyes específicas en materia de movilidad, estatales o federales, a falta de ellas se serán aplicables las leyes o reglamentos de tránsito, y en ausencia de ambas, las reglas del Código Civil del estado de la República en donde haya ocurrido el hecho.

---

La documentación contractual que integra este producto, está registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 36, 36-A, 36-B, y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, bajo el(los) registro(s) número CGEN-S0048-0061-2015 de fecha 27 de marzo de 2015.

### **Deducible**

Esta cobertura opera con la aplicación o sin la aplicación de un Deducible, según haya optado el Asegurado al contratarla. Si se contrata con Deducible, el monto de éste será elegido por el Asegurado y se consignará en la carátula de la Póliza.

La Compañía gestionará el siniestro sin condicionar, frente al tercero sin condicionar el pago del Deducible. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía podrá rechazar el siniestro si resulta aplicable alguna de las causas de exclusión previstas en la Póliza o previstas en la Ley aplicable.

## **II. Coberturas Adicionales**

### **4. Servicios de Asistencia**

Esta cobertura proporciona los servicios de asistencia automovilística, médica y administrativa requeridos por el Asegurado, al presentarse una avería automovilística, accidente personal o enfermedad.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía para esta sección se establece en cada una de las situaciones de asistencia descritas a continuación:

#### **Asistencia desde el kilómetro 0**

Servicios de asistencia que se proporcionan sólo en los Estados Unidos Mexicanos desde el lugar de Residencia Permanente del Beneficiario, en el Distrito Federal desde el centro de la ciudad hasta un radio de 80 kilómetros; y para cualquier otra ciudad de la República, desde el centro de la misma hasta un radio de 50 kilómetros.

#### **Asistencia Automovilística**

##### **a) Envío y Pago de Mecánico**

En caso de pérdida de la circulación autónoma del Vehículo a consecuencia de falta de gasolina, acumulador descargado o ponchadura de llantas, se gestionará el envío y pago de un mecánico para solucionar tales eventualidades al lugar mismo en que sucedan, con un máximo de dos eventos por año, de tal forma, que el Vehículo pueda movilizarse por sus propios medios.

Los costos de gasolina, aceites, acumuladores y reparación de llantas serán pagados por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestatario del servicio así se lo solicite al Beneficiario.

En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente al momento de la reparación, cuando ésta se realice en el lugar de la avería.

---

**Beneficiarios:**

- El conductor del automóvil de uso particular, y a falta de éste su representante.
- Para automóviles de uso público y camiones sólo se proporcionará la referencia de mecánico, y a solicitud del Beneficiario, se enviarán con cargo al mismo los servicios de un mecánico cuando lo requiera.

**b) Envío y Pago de Remolque**

En caso de avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo, se gestionarán los servicios de remolque hasta el taller más cercano y se cubrirán los gastos correspondientes del traslado, con un máximo de dos eventos por año ocasionados por averías diferentes.

Los servicios y pago de remolque sólo se proporcionan en el caso de automóviles de uso particular.

Para automóviles de uso público y camiones, y para eventos en exceso de los dos mencionados anteriormente, sólo se proporcionará la referencia de remolque y, a solicitud del Beneficiario, se enviarán con cargo al mismo los servicios de remolque que requiera. Los cargos que se ocasionen serán pagados por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio, según las tarifas vigentes de éste, en el momento en que el prestatario del servicio así se lo solicite.

En los casos en que no sea posible levantar un inventario del Vehículo y dejarlo en poder del Beneficiario, éste deberá acompañar a la grúa durante el traslado.

Los servicios de remolque no incluyen la utilización de plataformas, éstas sólo se proporcionan si dichos servicios existen a menos de 50 kilómetros del lugar de la avería.

**Beneficiarios:**

- El conductor del automóvil de uso particular y a falta de éste su representante.
- El conductor de automóviles de uso público y camiones (sólo se proporcionará la referencia de remolque).

**c) Referencia de Talleres Mecánicos**

A solicitud del Beneficiario, se le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz cercanos al lugar de la avería.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

**d) Asistencia para la Denuncia de Robo Total del Vehículo**

En caso de robo total del Vehículo asegurado, se le proporcionará información sobre los pasos a seguir, desde la búsqueda telefónica hasta la formulación de la denuncia ante las autoridades competentes.

**Beneficiarios:**

- El titular de la póliza, a falta de éste el conductor del Vehículo o su representante.



---

## **Asistencia Médica**

### **a) Traslado Médico**

Si el Beneficiario sufre un accidente personal, accidente automovilístico o enfermedad que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA, en contacto con el médico que los atienda recomienda su hospitalización, se organizará y gestionará el traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano. Si fuera necesario por razones médicas se realizará el traslado bajo supervisión médica, por los medios más adecuados (incluyéndose sin límite en el costo, ambulancia terrestre) al centro hospitalario más cercano y apropiado de acuerdo a las heridas o lesiones que el Beneficiario presente.

Este servicio está limitado a un máximo de dos eventos por año, y no incluye la utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

#### **Beneficiarios:**

- Para automóviles de uso particular serán el titular de la póliza y su familia en el caso de accidente personal o enfermedad, así como el conductor y los ocupantes en caso de accidente automovilístico, independientemente de si se contrató o no la cobertura 5. Gastos Médicos Ocupantes.
- Para automóviles de uso público y camiones será únicamente el conductor y sólo en caso de accidente automovilístico.

### **b) Referencia Médica**

Cuando un Beneficiario necesite asistencia médica, el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA, aconsejará al Beneficiario sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar.

Dicho equipo médico no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del Beneficiario y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para su obtención, ya sea:

- Por una visita personal de un médico.
- Concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario que será pagado por el Beneficiario.

#### **Beneficiarios:**

- Para automóviles de uso particular serán el titular de la póliza y su familia, así como el conductor y los ocupantes.
- Para automóviles de uso público y camiones será únicamente el conductor.

## **Asistencia Administrativa**

### **a) Coordinación y Asesoría para Trámites Funerarios**

En caso de haberse contratado la cobertura 5. Gastos Médicos Ocupantes, y se requiera el uso del concepto e) Gastos funerarios, debido al fallecimiento del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, se organizará, coordinará y asesorará a petición de los deudos o su representante en aquellos trámites necesarios ocasionados por el fallecimiento del Beneficiario, tales como:

- 
- Tramitación legal y administrativa ante el Ministerio Público local y/o federal y ante el Servicio Médico Forense, en caso de que el deceso ocurra en circunstancias violentas o se relacione con la investigación de un delito.
  - La atención y solución de problemas legales y administrativos en relación al deceso para tramitación y obtención del certificado y acta de defunción.
  - Coordinación y pago directo a la agencia funeraria a fin de cubrir sala de velación, ataúd o urna en caso de cremación, de acuerdo con las instrucciones que le soliciten a Servicios de Asistencia AXA los deudos y/o su representante.

El monto total de los costos que originen la organización, trámites, gestiones y pago de los servicios anteriormente descritos nunca podrá exceder del límite máximo de responsabilidad por Ocupante lesionado asegurado en la cobertura 5. Gastos Médicos Ocupantes y sólo 2 eventos al año.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y los ocupantes.

**b) Beneficios en Viaje**

Servicios de asistencia proporcionados a partir de un radio que empiece a más de 80 kilómetros del centro del Distrito Federal, en caso de que el titular de la póliza resida en el mismo. Si su residencia permanente es cualquier otra ciudad de los Estados Unidos Mexicanos, dichos servicios se brindarán a partir de un radio que empiece a más de 50 kilómetros del centro de la población.

Los servicios de asistencia comprendidos en este punto, se extenderán a los Estados Unidos de América, Canadá y Guatemala, únicamente para los titulares de automóviles de uso particular, proporcionados a partir de un radio que empiece a más de 50 kilómetros del centro de la ciudad de residencia permanente del Beneficiario.

**Asistencia Automovilística**

**a) Envío y Pago de Remolque**

En caso de avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo, se gestionarán los servicios de remolque hasta el taller más cercano, con un límite máximo de \$3,000 pesos por evento, máximo dos eventos por año ocasionados por averías diferentes.

El costo que exceda de \$3,000 pesos será pagado por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestador del servicio así se lo solicite.

En los casos en que no sea posible levantar un inventario del Vehículo y dejarlo en poder del Beneficiario, éste deberá acompañar a la grúa durante el traslado.

Los servicios de remolque no incluyen la utilización de plataformas, éstas sólo se proporcionan en el caso de automóviles de uso tanto particular como público, si dichos servicios existen a menos de 50 kilómetros del lugar de la avería.

---

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste el representante.

**b) Gastos de Hotel por Avería**

Si después de dar aviso de la avería y en su caso gestionar el remolque del Vehículo, la reparación de un automóvil de uso particular requiere más de ocho horas o no puede ser reparado en el mismo día, o si la reparación de un automóvil de uso público o camión requiere más de veinticuatro horas, se gestionará la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario. Este servicio está limitado a \$800 pesos por evento, máximo dos eventos por año.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

**c) Auto rentado / Servicio de Taxi**

Si después de gestionar el remolque de un automóvil de uso particular su reparación requiere más de treinta y seis horas, se tramitará la renta de un automóvil similar al automóvil de uso particular averiado, con un máximo de dos días por evento y límite de dos eventos por año.

Ante la imposibilidad para rentar un automóvil, se gestionarán hasta \$600 pesos por día del número de días estipulado en el párrafo anterior, para gastos de taxi, autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte.

**Beneficiarios:**

- El conductor del automóvil de uso particular y a falta de éste su representante.
- Este beneficio no ampara a los conductores de Vehículos de uso público y camiones.

**d) Chofer para Regreso del Beneficiario**

Si el conductor, por causa de accidente personal o enfermedad, según el criterio del médico tratante y del equipo médico de Servicios de Asistencia AXA, no puede regresar a su residencia permanente manejando el Vehículo y si no existe ningún acompañante capacitado para conducirlo, se organizará y gestionará:

- En el caso de un automóvil de uso particular, el envío y gastos de transporte de un chofer para regresar el automóvil de uso particular hasta su ciudad de residencia permanente, con un máximo de dos días por evento y límite de dos eventos por año.
- En el caso de un automóvil de uso público o camión, el envío y gastos de transporte de un chofer sustituto previamente designado por el titular de la póliza, con un máximo de dos eventos por año (no incluye los honorarios de dicho chofer).

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

---

**e) Custodia del Vehículo**

Si la reparación del Vehículo a consecuencia de una avería requiere más de noventa y seis horas, o si éste ha sido recuperado después de un robo total, se gestionará su depósito y/o custodia hasta por un máximo de \$800 pesos por evento y límite de dos eventos por año.

En cualquier caso se excluye todo tipo de carga, así como el pago de multas, derecho de piso y pago a corralones.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

**f) Referencia de Talleres Mecánicos**

A solicitud del Beneficiario, se le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotriz cercanos al lugar de la avería.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

**g) Gastos de Hotel por Robo Total del Vehículo**

Después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes, se gestionará la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, este servicio está limitado a un máximo de \$480 pesos por día y límite de cinco días consecutivos.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

**h) Gastos de Transporte por Robo Total del Vehículo**

Después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes, se gestionará la renta de un automóvil, este beneficio está limitado a un máximo de dos días. Dicho automóvil rentado tendrá las siguientes características: mediano, de transmisión estándar y podrá, en este caso, entregarse en la ciudad de residencia permanente del Beneficiario.

En caso de imposibilidad para rentar un automóvil, se gestionarán hasta \$600 pesos por día, según el número de días estipulado en el párrafo anterior, para gastos de taxi, autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

**i) Asistencia para la Denuncia de Robo Total del Vehículo**

En caso de robo total del Vehículo se proporcionará información sobre los pasos a seguir, desde la búsqueda telefónica hasta la formulación de la denuncia ante las autoridades competentes.

**Beneficiarios:**

- El titular de la póliza, y a falta de éste el conductor del Vehículo o su representante.

---

## **j) Referencia de Mecánico**

En caso de pérdida de la circulación autónoma del Vehículo a consecuencia de falta de gasolina, acumulador descargado o ponchadura de llantas, se organizarán y gestionarán los servicios necesarios para corregir dichos problemas en el lugar mismo en que sucedan, de tal forma que el Vehículo pueda movilizarse por sus propios medios.

Los gastos de gasolina, aceites, acumuladores y reparación de llantas serán pagados por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio, según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestatario del servicio así se lo solicite al Beneficiario.

En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente al momento de la reparación, cuando ésta se realice en el lugar de la avería.

### **Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y a falta de éste su representante.

## **Asistencia Médica**

### **a) Gastos de Hotel por Convalecencia**

Se gestionarán los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si dicha prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA.

Este beneficio está limitado a \$480 pesos por día, con un máximo de cinco días naturales consecutivos.

### **Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo.

### **b) Traslado Médico**

Si el Beneficiario sufre lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA, en contacto con el médico que lo atienda, recomienda su hospitalización, se organizará y gestionará:

- El traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano; y,
- Si fuera necesario por razones médicas:
  - El traslado, bajo supervisión médica, por los medios más adecuados (incluyéndose sin limitación, ambulancia terrestre, aérea, o avión de línea comercial), al centro hospitalario más apropiado de acuerdo a las heridas o lesiones que presente.
  - Si las condiciones médicas permiten su traslado, el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA, organizará el traslado bajo supervisión médica y en avión de línea comercial, al hospital o centro médico más cercano a su residencia permanente. Dicho Equipo Médico y el médico tratante tomarán las medidas necesarias para este traslado.

---

**Beneficiarios:**

- En el caso de automóviles de uso particular serán el conductor y los ocupantes.
- En el caso de automóviles de uso público y camiones será únicamente el conductor.

**c) Traslado a Domicilio**

Si el Beneficiario después del tratamiento médico local, según el criterio del médico tratante y del equipo médico de Servicios de Asistencia AXA, no puede regresar a su residencia permanente como pasajero normal, o no puede utilizar los medios inicialmente previstos, la Compañía organizará y gestionará su traslado por avión de línea comercial y se hará cargo de todos los gastos suplementarios que fueran necesarios, así como del boleto de regreso del Beneficiario.

**Beneficiarios:**

- En el caso de automóviles de uso particular serán el conductor y los ocupantes.
- En el caso de automóviles de uso público y camiones será únicamente el conductor.

**d) Boleto Redondo para un Familiar**

En caso de hospitalización del Beneficiario, y de que ésta se prevea de una duración superior a diez días naturales, se pondrá a disposición de una persona designada por el Beneficiario, un boleto ida y vuelta (clase económica con origen en la ciudad de residencia permanente del Beneficiario), a fin de acudir a su lado.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo.

**e) Traslado en caso de Fallecimiento / Entierro Local**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, Servicios de Asistencia AXA realizará todos los trámites legales necesarios para hacerse cargo de:

- El traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en la ciudad de residencia permanente del Beneficiario.
- A petición de los herederos o representantes del Beneficiario, la inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso; se hará cargo de estos gastos, sólo hasta el límite de la equivalencia del costo en caso de traslado del cuerpo prevista en el inciso anterior.

**Beneficiarios:**

- En el caso de automóviles de uso particular serán el conductor y los ocupantes.
- En el caso de automóviles de uso público y camiones será únicamente el conductor.

**f) Referencia Médica**

Cuando un Beneficiario necesite asistencia médica, el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA, aconsejará al Beneficiario sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar.

---

Dicho equipo médico no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del Beneficiario y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

- Por una visita personal de un médico.
- Concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario que será pagado por el Beneficiario.

**Beneficiarios:**

- En el caso de automóviles de uso particular serán el conductor y los ocupantes.
- En el caso de automóviles de uso público y camiones será únicamente el conductor.

**g) Transferencia de Fondos para Gastos Médicos**

En caso de accidente personal o enfermedad se transferirán fondos para el pago de gastos médicos, hasta por un máximo de \$40,000 pesos por evento.

Previamente al desembolso de cualquier cantidad de dinero por parte de Servicios de Asistencia AXA, el representante del Beneficiario deberá transferir la cantidad equivalente a cualquier oficina o representación de Servicios de Asistencia AXA.

**Beneficiarios:**

- En el caso de automóviles de uso particular serán el conductor y los ocupantes.
- En el caso de automóviles de uso público y camiones será únicamente el conductor.

**Asistencia Administrativa**

**a) Coordinación y Asesoría para Trámites Funerarios**

En caso de haberse contratado la cobertura 5. Gastos Médicos Ocupantes, y requerirse el uso del concepto e) Gastos funerarios debido al fallecimiento del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, se organizará, coordinará y asesorará a petición de los deudos o su representante en aquellos trámites necesarios ocasionados por el fallecimiento del Beneficiario, tales como:

- Tramitación legal y administrativa ante el Ministerio Público local y/o federal y ante el Servicio Médico Forense, en caso de que el deceso ocurra en circunstancias violentas o se relacione con la investigación de un delito.
- La atención y solución de problemas legales y administrativos en relación al deceso para tramitación y obtención del certificado y acta de defunción.
- Coordinación y pago directo a la agencia funeraria a fin de cubrir sala de velación, ataúd o urna en caso de cremación, de acuerdo con las instrucciones que los deudos y/o su representante soliciten a Servicios de Asistencia AXA.

El monto total de los costos que originen la organización, trámites, gestiones y pago de los servicios anteriormente descritos, nunca podrá exceder del límite máximo de responsabilidad por ocupante lesionado, asegurado en la cobertura 5. Gastos Médicos Ocupantes.

---

La coordinación y asesoría para trámites funerarios únicamente se proporcionarán si el accidente automovilístico y el fallecimiento ocurren en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

**Beneficiarios:**

- El conductor del Vehículo y los ocupantes.

**b) Regreso Anticipado al Domicilio**

Se organizará y gestionará el regreso anticipado del Beneficiario, por cualquier medio autorizado de transporte, en caso de fallecimiento de un familiar en primer grado, en la ciudad de residencia permanente, siempre que el Beneficiario no pueda utilizar su medio de transporte originalmente previsto para el regreso.

**Beneficiarios:**

- El conductor del automóvil de uso particular.
- Esta cobertura no ampara a los conductores de Vehículos de uso público y camiones.

**c) Localización y Reenvío de Equipajes y Efectos Personales**

En el caso de extravío del equipaje o efectos personales del Beneficiario en una aerolínea comercial, se le asesorará para la denuncia de los hechos y se le ayudará en su localización. Si los objetos fuesen recuperados, se gestionará su reenvío hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario o hasta su residencia permanente.

**Beneficiarios:**

- El titular de la póliza y su familia.

**d) Asistencia en Pérdida de Documentos**

En caso de robo o pérdida de pasaporte, visa y/o boletos de avión, se indicará el procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

**Beneficiarios:**

- El titular de la póliza y su familia, así como el conductor del Vehículo.

**e) Localización Telefónica y Transmisión de Mensajes**

Servicios de Asistencia AXA se encargará de la localización telefónica y de transmitir a petición del Beneficiario los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de asistencia.

**Beneficiarios:**

- El titular de la póliza y su familia, así como el conductor del Vehículo.



---

## **Obligaciones Particulares del Beneficiario de Servicios de Asistencia**

### **Solicitud de Asistencia**

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario o su representante deberá llamar por cobrar a la central de alarma de Servicios de Asistencia AXA, facilitando los datos siguientes:

- a) Su nombre y su número de póliza de seguro para Vehículos residentes.
- b) Describirá el problema y el tipo de ayuda que precisa.
- c) Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde Servicios de Asistencia AXA podrá contactar al Beneficiario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- d) Solicitará al radio operador su nombre y número de reporte.

Los equipos médico y técnico de Servicios de Asistencia AXA, tendrán libre acceso al Vehículo, a los Beneficiarios y a sus historias clínicas para conocer su situación y si tal acceso le es negado, por causas imputables al Beneficiario, Servicios de Asistencia AXA no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.

### **Imposibilidad de Notificación a Servicios de Asistencia AXA**

Los servicios mencionados configuran la obligación a cargo de Servicios de Asistencia AXA, y sólo en casos de absoluta urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitarlos en los términos descritos, o de la Compañía para prestarlos, aquél podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios; en tal supuesto, Servicios de Asistencia AXA, de acuerdo a lo que se define a continuación, deberá reembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado hasta el límite de cada servicio, siempre y cuando los costos correspondan con los valores de mercado de los servicios contratados.

- a) En caso de peligro de la vida

En situación de peligro de muerte, el Beneficiario o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente personal o enfermedad con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible, contactarán con la central de alarma de Servicios de Asistencia AXA para notificar la situación

- b) Uso de ambulancia terrestre sin previa notificación

En caso de accidente personal, accidente automovilístico o enfermedad que requiera la utilización urgente de una ambulancia terrestre sin previa notificación a Servicios de Asistencia AXA, el Beneficiario o su representante, deberán contactar con la central de alarma de Servicios de Asistencia AXA a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al accidente personal, accidente automovilístico o inicio de la enfermedad, salvo casos de fuerza mayor, solicitando número de reporte y nombre del radio operador.

---

c) Uso de remolque sin previa notificación

En caso de Avería que requiera la utilización urgente de una grúa sin previa notificación a Servicios de Asistencia AXA, el Beneficiario o su representante, deberán contactar con la central de alarma de Servicios de Asistencia AXA a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la avería, salvo casos de fuerza mayor, solicitando número de reporte y nombre del radio operador.

A falta de dicha notificación, Servicios de Asistencia AXA considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos.

### **Traslado Médico**

En los casos de traslado médico y a fin de facilitar una mejor intervención de Servicios de Asistencia AXA, el Beneficiario o su representante deberán facilitar:

- El nombre, domicilio y número de teléfono donde el Beneficiario se encuentre.
- El nombre, domicilio y número de teléfono del médico que atienda al paciente y, de ser necesario, los datos del médico de cabecera que habitualmente atienda al Beneficiario.

El equipo médico de Servicios de Asistencia AXA o sus representantes deberán tener libre acceso al expediente médico y al Beneficiario para valorar las condiciones en las que se encuentra, si se negara dicho acceso por causas imputables al Beneficiario, este último perderá el derecho a los servicios de asistencia.

En cada caso, el equipo médico de Servicios de Asistencia AXA en coordinación con el médico tratante decidirán cuándo es el momento más apropiado para el traslado y determinarán las fechas y los medios más adecuados para el traslado.

En el caso de traslado del Beneficiario efectuado por Servicios de Asistencia AXA, el Beneficiario deberá entregar a Servicios de Asistencia AXA la parte del boleto original no utilizada, o el valor del mismo en compensación de dicho traslado. Si procede, Servicios de Asistencia AXA devolverá al Beneficiario la diferencia que se produzca una vez deducido el costo del traslado.

### **Exclusiones Particulares de Servicios de Asistencia**

**En adición a lo establecido en la cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso y la cláusula 3a. Riesgos No Amparados por el Contrato, este seguro en ningún caso ampara:**

- 1. Las situaciones de asistencia ocurridas después de 60 días naturales de viaje o vacaciones.**
- 2. Con excepción de lo dispuesto en la sección Obligaciones Particulares del Beneficiario de Servicios de Asistencia, los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por Servicios de Asistencia AXA.**

- 
3. Quedan excluidas las situaciones de asistencia para motocicletas de cualquier tipo.
  4. No se proporcionarán en ningún caso los gastos en que incurra el Beneficiario por concepto de:
    - a) Gasolina consumida durante el periodo de renta de un automóvil.
    - b) Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
    - c) Robo parcial o total del automóvil rentado.
    - d) Cargos del deducible por siniestro del automóvil rentado.
    - e) Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el automóvil rentado.
  5. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
    - a) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
    - b) Enfermedades mentales o alienación.
    - c) Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad.
    - d) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último.

Los exámenes prenatales no dan derecho a los servicios de ambulancia de ningún tipo, salvo cuando se trate de una complicación grave y urgente del embarazo.
    - e) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiadas u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios.
    - f) Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo.
    - g) Enfermedades, estados patológicos, accidentes personales o accidentes automovilísticos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por ingestión de bebidas alcohólicas.

- 
- h) Lesiones que el conductor sufra cuando el Vehículo sea utilizado para suicidio o cualquier intento del mismo o mutilación voluntaria, aun cuando el conductor se encuentre en estado de enajenación mental.**
  - i) Los Vehículos que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la avería o el accidente automovilístico.**
  - j) Labores de mantenimiento, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero.**
  - k) La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado, así como la ponchadura o falta de aire en alguna de las llantas, no dan derecho al servicio de remolque.**
  - l) Todo tipo de maniobras como desvolcar, enderezar, traspalear mercancía, etc., así como remolque del Vehículo con carga o con heridos. También se excluyen maniobras y grúas para sacar el Vehículo atascado o atorado en baches o barrancos, a menos que sean producto de un accidente automovilístico y se tenga contratada la cobertura 1. Daños Materiales.**
  - m) La reparación o sustitución de prótesis preexistentes.**

### **III. Coberturas Opcionales**

#### **5. Gastos Médicos Ocupantes**

Esta cobertura ampara el pago de Gastos Médicos por concepto de hospitalización, medicinas, atención médica, enfermeras, servicio de ambulancia y gastos de entierro, originados por lesiones corporales que sufra el Asegurado o cualquier persona ocupante del Vehículo, en accidentes ocurridos mientras se encuentren dentro del compartimiento, caseta o cabina destinados al transporte de personas.

El límite máximo de responsabilidad de la Compañía en esta cobertura se establece en la carátula de la póliza y opera como Suma Asegurada única para los diversos riesgos que se amparan en esta sección.

En caso de ocurrir un accidente automovilístico, el límite de responsabilidad por persona en esta cobertura se determinará en forma proporcional al número de ocupantes que resulten lesionados, sin sobrepasar la Suma Asegurada por evento contratada.

Si el importe de los gastos médicos de uno o más ocupantes rebasa el límite de responsabilidad por persona que se señala en la carátula de la póliza y existe Suma Asegurada por distribuir, en virtud de haberse efectuado el alta médica de los demás lesionados con gastos finiquitados o en su caso haber finiquitado los gastos de entierro, se ampliará el límite por persona de los lesionados que así lo requieran. Dicho límite se determinará con base a la Suma Asegurada inicial

---

por ocupante lesionado, adicionándose en forma proporcional el restante de la Suma Asegurada, de aquellos ocupantes lesionados en donde la indemnización no fue mayor al límite inicialmente establecido y hasta agotar la Suma Asegurada por evento indicada en la carátula de la póliza.

**En ningún caso las indemnizaciones excederán a la Suma Asegurada contratada por evento.**

Los conceptos de gastos médicos ocupantes cubiertos por la póliza amparan lo siguiente:

**a) Hospitalización**

Alimentos y cuarto en el hospital, fisioterapia, gastos inherentes a la hospitalización y en general, drogas y medicinas que sean prescritas por un médico.

**b) Atención Médica**

Los servicios de médicos, cirujanos, osteópatas o fisioterapeutas legalmente autorizados para ejercer sus respectivas profesiones.

**c) Enfermeras**

El costo de los servicios de enfermeras o enfermeros titulados o que tengan licencia para ejercer.

**d) Servicios de Ambulancia**

Los gastos erogados por servicio de ambulancia, cuando sea indispensable.

**e) Gastos de Entierro**

En caso de fallecimiento de algún ocupante u ocupantes del Vehículo asegurado, los gastos de entierro se cubrirán sin exceder del límite máximo de responsabilidad por ocupante lesionado y serán reembolsados mediante la presentación de los comprobantes respectivos.

## **6. Trailers, Remolques y/o Botes**

Los trailers, remolques y/o botes podrán asegurarse, solo si expresamente se incluyen en la carátula de la póliza las características de los mismos, Suma Asegurada y prima que les corresponda.

Por trailer se entenderá la unidad generalmente utilizada para transportar maquinaria o equipo y/o mercancía, que está acoplada a y es transportada por otro Vehículo de motor; por “remolque” se entenderá el tipo de casa que comprende el equipo fijo con que viene dotado, excluyendo el menaje de casa y los artículos de uso personal; por “bote” se entenderá la embarcación especificada en la carátula de la póliza y la plataforma o remolque sobre la cual va montada la embarcación, como una sola unidad.

Los trailers, remolques y/o botes quedan cubiertos por las mismas coberturas y tiempo contratados en la póliza del Vehículo que los arrastra, únicamente mientras se encuentren acoplados al Vehículo asegurado, sin embargo, el remolque quedará cubierto por las coberturas 1. Daños Materiales y 2. Robo Total mientras se encuentre estacionado, aún sin estar acoplado al Vehículo.

### **Deducible**

Los trailers, remolques y/o botes quedan sujetos a un Deducible por unidad aplicable únicamente en las coberturas 1. Daños Materiales y 2. Robo Total, igual al contratado para éstas.

---

## **Exclusiones Particulares de Trailers, Remolques y Botes**

1. Esta cobertura no ampara gastos médicos para ocupantes por lesiones sufridas dentro del trailer, remolque o bote.
2. El bote se cubre únicamente mientras permanezca en tierra, sobre su plataforma de arrastre, por las mismas coberturas y tiempo contratados en la póliza del Vehículo motor, cesando la responsabilidad de la Compañía en el momento en que el mismo sea separado del Vehículo, así como los daños que sufra o cause la embarcación en maniobras de carga o descarga en remolque o plataforma.
3. Por lo que respecta a la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, no significa aumento en las sumas aseguradas, sino solamente la extensión de las sumas amparadas por la póliza.

## **7. Equipo Especial**

### **Definición**

Se considera Equipo Especial cualquier parte, accesorio o rótulo instalado en el Vehículo a petición expresa del comprador o propietario, en adición a las partes o accesorios con los que el fabricante adapta originalmente cada modelo y tipo específico de Vehículo que presenta al mercado, formando parte integrante del Vehículo para efectos del siniestro y cobro del Deducible correspondiente.

### **Cobertura**

Los riesgos amparados por esta cobertura se dividen en las siguientes secciones:

- a) Los daños materiales que sufra el Equipo Especial instalado en el Vehículo, a consecuencia de los riesgos descritos en la cobertura 1. Daños Materiales.
- b) El robo, daño o pérdida del Equipo Especial, a consecuencia del robo total del Vehículo y de los daños o pérdidas materiales amparados en la cobertura 2. Robo Total.

La Suma Asegurada se adicionará al valor del Vehículo quedando amparado por las coberturas 1. Daños Materiales y/o 2. Robo Total, según lo contratado.

### **Deducible**

Esta cobertura se contrata con la aplicación invariable en cada siniestro de una cantidad Deducible a cargo del Asegurado que resulta de multiplicar la Suma Asegurada por el porcentaje elegido por el Asegurado y que se especifica en las coberturas 1. Daños Materiales y 2. Robo Total de la carátula de la póliza.

## **8. Defensa Legal**

Esta cobertura proporciona al conductor del Vehículo o titular de la póliza, los servicios profesionales de abogados las 24 horas del día durante la vigencia de la póliza, para su asistencia legal y representación ante las autoridades mexicanas competentes, a consecuencia de un percance vial, desde el momento en que el conductor quede detenido y hasta la conclusión del asunto;

---

quedando contemplados, a cargo de la Compañía, los gastos procesales que sean necesarios para la defensa legal, así como una fianza o caución hasta por el monto de la misma señalado en la carátula de la póliza, en el supuesto de que por un accidente de tránsito el conductor del Vehículo o titular de la póliza se vea involucrado en la comisión imprudencial de delitos de lesiones, homicidio, daños en propiedad ajena, ataques a las vías generales de comunicación o cualquier combinación de ellos.

La Compañía se obliga a:

1. Tramitar la libertad del usuario ante la autoridad mexicana competente, de acuerdo a la legislación aplicable en el territorio mexicano.
2. Realizar los trámites necesarios para la devolución del Vehículo.
3. Garantizar la reparación del daño y las posibles sanciones pecuniarias derivadas del delito culposo.

Esta cobertura ampara únicamente al Vehículo asegurado y a la persona que lo conduzca, no necesariamente el titular de la póliza.

Para la contratación de esta cobertura se requiere tener contratada la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros. El monto máximo de la fianza será el que aparezca en la carátula de la póliza.

### **La Defensa Legal no garantiza:**

1. **La libertad del conductor ante el Ministerio Público, si conduce bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, o si abandona a los lesionados.**
2. **La libertad del conductor si los delitos en que incurra se encuentran en la modalidad de graves, de acuerdo a la legislación mexicana.**

**La Defensa Legal en ningún caso pagará: multas, infracciones, dádivas, gratificaciones, servicios de grúa, almacenaje, ni costos de copias; así mismo no pagará los gastos que el conductor realice en su defensa, sin previa autorización que por escrito le haya extendido Defensa Legal AXA Seguros.**

Por otra parte, la Compañía proporcionará al titular de la póliza, persona física:

1. Consultoría legal telefónica por parte de abogados especialistas en las diferentes áreas del Derecho; tratándose del área penal el horario de servicio será durante las veinticuatro horas durante la vigencia de la póliza, en las demás áreas en días y horas hábiles.

Para la cual, el usuario deberá reportar su consulta a los teléfonos de Defensa Legal AXA Seguros, explicando a detalle su situación y exhibiendo, en su caso, la documentación que se le requiera.

2. Consultoría y defensa legal en el área penal cuando éste incurra o sufra acciones directas por el uso, posesión o tenencia del Vehículo contratado que derive en delitos dolosos, con excepción de aquéllos que sean premeditados con anterioridad al hecho.



---

## **Fianza**

La fianza que se proporcione al conductor será por un monto hasta por el importe establecido en la carátula de la póliza. La fianza será presentada ante la Procuraduría General de la República Mexicana, la del Distrito Federal o las de los estados mexicanos, para obtener la libertad provisional, administrativa o caucional del conductor.

La fianza garantiza la liberación o devolución del Vehículo protegido, mismo que quedará a disposición del conductor, salvo que haya sido introducido ilegalmente al país, haya sido robado o se encuentre involucrado en la comisión de cualquier otro ilícito, quedando en todos los casos el conductor del Vehículo amparado como depositario del mismo.

Una vez que el conductor obtenga su libertad y la liberación del Vehículo, el conductor deberá presentarse ante el Agente del Ministerio Público que conozca de la averiguación previa iniciada con motivo del accidente de tránsito, cuantas veces sea requerido para ello.

Si una vez notificado el conductor no se presenta en un plazo no mayor de cinco días hábiles ante el Agente del Ministerio Público o Juez de lo Penal correspondiente, el monto fijado como fianza o caución para la obtención de su libertad lo exigirán las autoridades citadas a partir de la fecha de notificación del reclamo.

En caso de que la Compañía haya pagado el importe de la fianza o caución en los términos del párrafo anterior, el conductor se obliga a reembolsar dicha cantidad a la Compañía, causándole un interés moratorio de 1.15 veces el Costo Porcentual Promedio (CPP) vigente al momento de la realización de dicho pago.

### **La fianza dejará de surtir efecto:**

1. **Ante el Ministerio Público, en el momento en que se concluya con la averiguación previa, bien sea por determinarse el no ejercicio de la acción penal o que el conductor no fue responsable del accidente, o por haberse remitido el expediente correspondiente a la reserva.**
2. **Ante el Poder Judicial, en el momento que se dicte sentencia de libertad, por determinarse que no existe responsabilidad penal alguna en contra del conductor.**
3. **Cuando los delitos en que se incurra se encuadren en la modalidad de graves, de acuerdo a la legislación mexicana.**
4. **Cuando el Vehículo haya sido robado o introducido ilegalmente al país o usado como instrumento para cometer otro ilícito.**

En el caso de accidentes ocurridos en estados donde el Ministerio Público no acepte la fianza, se otorgará la caución necesaria para garantizar la libertad del conductor hasta por un monto equivalente al límite máximo de la fianza.

### **La fianza no surtirá efecto:**

1. **Cuando el conductor carezca de licencia o permiso del tipo apropiado para conducir el Vehículo expedida por autoridad competente, de acuerdo a la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse un accidente automovilístico.**



- 
2. Cuando el conductor no se presente ante el Ministerio Público.
  3. Cuando el conductor abandone a la(s) víctima(s).
  4. Cuando el conductor participe en el accidente de tránsito en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas.

### **Exclusiones Particulares de Defensa Legal.**

**El servicio de Defensa Legal no se prestará:**

1. En cualquier delito diferente a los motivados por el tránsito de Vehículos.
2. Cuando el siniestro no sea reportado a Defensa Legal AXA Seguros dentro de las veinticuatro horas siguientes de ocurrido.
3. Cuando el conductor realice arreglos o pagos sin haber consultado a Defensa Legal AXA Seguros.
4. Cuando el Vehículo del conductor sufra daños y no proporcione elementos suficientes para localizar al responsable.
5. Cuando el conductor no se quiera presentar ante la autoridad que tome conocimiento, o cuando no quiera aceptar los servicios del abogado que le asigne Defensa Legal AXA Seguros.
6. Cuando se conduzca un Vehículo de mayor capacidad o tonelaje respecto del contratado.

## **Cláusula 2a. Riesgos No Amparados por el Contrato, pero que Pueden Ser Cubiertos Mediante Convenio Expreso**

---

1. Los daños que sufra o cause el Vehículo a consecuencia de arrastrar remolques y en caso de tractocamiones, el sistema de arrastre para el segundo remolque (dolly) y el 2o. remolque.
2. Los gastos de defensa jurídica del conductor del Vehículo con motivo de los procedimientos penales originados por cualquier accidente y el costo de fianzas o cauciones de cualquier clase, así como las sanciones, perjuicios o cualesquiera otras obligaciones distintas de la reparación del daño material que resulte a cargo del Asegurado con motivo de su responsabilidad civil, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 6a. inciso 1 fracción a) (Obligaciones Generales del Asegurado), y sin perjuicio de lo señalado en la cobertura 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros.

---

## Cláusula 3a. Riesgos No Amparados por el Contrato

---

Este seguro en ningún caso ampara:

1. Los daños que sufra o cause el Vehículo a consecuencia de:
  - a) Destinarlo a un uso o servicio diferente al indicado en la póliza, que implique una agravación del riesgo.
  - b) Utilizarlo para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
  - c) Participar directa o indirectamente con el Vehículo, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
2. El daño que sufra o cause el Vehículo, cuando éste sea conducido por persona que carezca de licencia, equivalente a la utilizada dentro del territorio mexicano, del tipo apropiado para conducir el Vehículo asegurado, expedida por autoridad competente, de acuerdo a la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse el accidente automovilístico, a menos que no pueda ser imputada al conductor culpa, impericia o negligencia graves en la realización del siniestro. Los permisos para conducir, para los efectos de esta póliza, se considerarán como licencias.
3. Las pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo producidas como consecuencia directa o indirecta de:
  - a) Operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil declarada o no, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las autoridades mexicanas legalmente reconocidas que intervengan en dichos actos con motivo de sus funciones.

Tampoco ampara pérdidas o daños que sufra o cause el Vehículo cuando sea utilizado o usado para cualquier servicio militar, con o sin consentimiento del Asegurado, actos de guerra, insurrección, rebelión o revolución, así como actos delictuosos intencionales en que participe directamente y riña provocada por el conductor del Vehículo.

- b) Actos de terrorismo y/o vandalismo de una o varias personas que actúen en forma anónima o a nombre y por encargo de o en conexión con cualquier organismo.

Para los efectos del párrafo anterior se entiende por terrorismo el uso de fuerza con objetivo político, incluyendo todo tipo de fuerza y violencia dirigido a influenciar en el sector público o parte del mismo por medios terroristas o por violencia para crear temor o miedo.

- 
4. **Cualquier perjuicio, gasto, pérdida o daño indirecto que sufra el Asegurado, comprendiendo la privación del uso del Vehículo.**
  5. **La rotura, descompostura mecánica o la falta de resistencia de cualquier pieza del Vehículo como consecuencia de su uso, a menos que fueren causados por alguno de los riesgos amparados.**
  6. **Las pérdidas o daños debidos al desgaste natural del Vehículo o de sus partes, la depreciación que sufra su valor, así como los daños materiales que sufra el Vehículo y que sean ocasionados por su propia carga, a menos que fueren causados por alguno de los riesgos amparados.**
  7. **Las pérdidas o daños causados por la acción normal de la marea, aun cuando provoque inundación.**
  8. **Los daños que sufra o cause el Vehículo, por sobrecargarlo o someterlo a tracción excesiva con relación a su resistencia, capacidad o número de pasajeros. En estos casos, la Compañía tampoco será responsable por daños causados a viaductos, puentes, básculas o cualquier vía pública y objetos o instalaciones subterráneas, ya sea por vibración o por el peso del Vehículo o de su carga.**
  9. **El reembolso por la renta de un automóvil o la sustitución del automóvil.**
  10. **La responsabilidad civil del Asegurado por daños materiales a:**
    - a) **Bienes que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad.**
    - b) **Bienes que sean propiedad de personas que dependan civilmente del Asegurado.**
    - c) **Bienes que sean propiedad de empleados, agentes o representantes del Asegurado, mientras se encuentren dentro de los predios de este último.**
    - d) **Bienes que se encuentren en el Vehículo asegurado.**
  11. **La responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas cuando dependan civilmente del Asegurado o cuando estén a su servicio en el momento del siniestro o bien, cuando sean ocupantes del Vehículo.**
  12. **Las pérdidas o daños causados a las partes bajas del Vehículo al transitar fuera de caminos o cuando éstos se encuentren en condiciones intransitables.**
  13. **Los gastos que deba solventar el Asegurado por accidentes que sufran las personas ocupantes del Vehículo, de los que resulten obligaciones en materia de responsabilidad penal o de riesgos profesionales.**
-

- 
- 14. La responsabilidad civil que cause el Vehículo asegurado a consecuencia de daños causados por la carga, en accidentes ocurridos cuando el Vehículo se encuentre fuera de servicio o efectuando maniobras de carga y descarga.**
  - 15. El daño que sufra el Vehículo, cuando sea conducido por persona que en ese momento se encuentre en estado de ebriedad, a menos que no pueda ser imputada al conductor culpa, impericia o negligencia graves en la realización del siniestro, o bajo la influencia de drogas, si esta circunstancia influyó en forma directa en el accidente causa del daño.**
  - 16. La responsabilidad civil del Asegurado por daños a terceros en sus bienes o personas, causados con la carga que transporta el Vehículo, cuando ésta tenga características de peligrosa tales como, pero no limitadas a: maquinaria pesada, Vehículos a bordo de camiones, troncos o trozos de madera, rollos de papel, cable o alambre para uso industrial, postes, varillas, viguetas de acero, materiales, partes o módulos para la industria de la construcción, ganado en pie, o de mercancía altamente peligrosa o contaminante, tal como: sustancias y/o productos tóxicos y/o corrosivos, inflamables y/o explosivos, o cualquier otro tipo de carga similar a las enunciadas.**

## **Cláusula 4a. Prima y Obligaciones de Pago**

---

### **Prima**

La prima vence y deberá ser pagada en el momento de la celebración del contrato, salvo pacto en contrario, y su pago deberá efectuarse contra entrega de la carátula de la póliza expedida por la Compañía. El periodo de vigencia del contrato se especifica en dicha carátula.

## **Cláusula 5a. Sumas Aseguradas y Responsabilidad Máxima**

---

La responsabilidad máxima de la Compañía, para las coberturas 3. Responsabilidad Civil por Daños a Terceros, 5. Gastos Médicos Ocupantes, 6. Trailers, Remolques y/o Botes, 7. Equipo Especial y 8. Defensa Legal quedan especificadas en la carátula de la póliza, y para las coberturas 1. Daños Materiales, y 2. Robo Total se podrá establecer la responsabilidad máxima de acuerdo a las definiciones siguientes:

### **Valor Comercial**

Para efectos de este contrato se entenderá por valor comercial el valor más alto de mercado que el vehículo tenga en el país de origen de acuerdo a, entre otras fuentes, la publicación conocida como "Kelley Blue Book" (suggested retail value), vigente al momento de ocurrir el siniestro. Este valor comercial podrá asignarse para Vehículos último modelo y usados.

---

### Valor Convenido

Para efectos de este contrato se entenderá por valor convenido del Vehículo, el que convengan la Compañía y el Asegurado.

### Valor Factura

Para efectos de este contrato, se entenderá por valor factura el precio de facturación del Vehículo incluyendo el impuesto; dicho valor en ningún caso incluirá los gastos de financiamiento, de traslado o cualquier erogación no propia del costo real del Vehículo. El valor factura podrá asignarse a Vehículos último modelo.

Si el Asegurado ha declarado un valor más bajo que el valor comercial del Vehículo al momento del siniestro, la responsabilidad máxima de la Compañía será el valor declarado por el Asegurado.

---

## Cláusula 6a. Obligaciones Generales del Asegurado

1. En caso de siniestro, el Asegurado se obliga a:

**a) Precauciones**

Ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Compañía, debiendo atenerse a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado, que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Compañía y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

Si el Asegurado no cumple con las obligaciones que le impone el párrafo anterior, la Compañía tendrá derecho a limitar o reducir la indemnización, hasta el valor a que hubiere ascendido si el Asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.

**b) Aviso de siniestro**

Dar aviso a la Compañía tan pronto como tenga conocimiento del hecho, salvo casos de fuerza mayor, debiendo proporcionarlo tan pronto como desaparezca el impedimento.

La falta oportuna de este aviso sólo podrá dar lugar a que la indemnización sea reducida a la cantidad que originalmente hubiere importado el siniestro, si la Compañía hubiere tenido pronto aviso del mismo.

**c) Aviso a las autoridades**

Presentar formal querrela o denuncia ante las autoridades mexicanas competentes, cuando se trate de robo u otro acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta póliza y cooperar con la Compañía para conseguir la recuperación del Vehículo o del importe del daño sufrido.

2. En caso de reclamaciones que presente el Asegurado, con motivo de siniestro que afecte las coberturas 1, 2, 3, 5, 6 o las coberturas amparadas bajo convenio expreso, el Asegurado se obliga a:

**a) Aviso de reclamación**

El Asegurado se obliga a comunicar a la Compañía, tan pronto tenga conocimiento, las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto, le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado.

---

La falta de cumplimiento a esta obligación por parte del Asegurado, liberará a la Compañía de cubrir la indemnización que corresponda a la cobertura afectada por el siniestro.

La Compañía no quedará obligada por reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos jurídicos de naturaleza semejante, hechos o concertados sin el consentimiento de ella. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.

**b) Cooperación y asistencia del Asegurado con respecto a la Compañía**

El Asegurado se obliga a costa de la Compañía, en todo procedimiento civil que pueda iniciarse en su contra, con motivo de la responsabilidad cubierta por el seguro:

- A proporcionar los datos y pruebas necesarios, que le hayan sido requeridos por la Compañía para su defensa a costa de ésta, en caso de ser ésta necesaria o cuando el Asegurado no comparezca.
- Ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que le correspondan en derecho.
- A comparecer en todo procedimiento civil.
- A otorgar poderes en favor de los abogados que la Compañía designe para que lo representen en los citados procedimientos civiles, en caso de que no pueda intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

**3. Obligación de comunicar la existencia de otros seguros**

El Asegurado tendrá la obligación de poner inmediatamente en conocimiento de la Compañía, por escrito, la existencia de todo seguro que contrate o hubiere contratado con otra compañía, sobre el mismo riesgo y por el mismo interés, indicando el nombre del asegurador y las coberturas.

## **Cláusula 7a. Bases de Valuación e Indemnización de Daños**

---

1. Si el Asegurado ha cumplido con la obligación que le impone la cláusula 6a. inciso 1, fracción b) (aviso de siniestro) y el Vehículo se encuentra libre de cualquier detención, incautación, confiscación u otra situación semejante producida por orden de las autoridades mexicanas legalmente reconocidas que con motivo de sus funciones intervengan en dichos actos, la Compañía tendrá la obligación de iniciar sin demora la valuación de los daños.
2. El hecho de que la Compañía no realice la valuación de los daños sufridos por el Vehículo, dentro de las 72 horas siguientes a partir del momento del aviso del siniestro y siempre que se cumpla con el supuesto del párrafo anterior, el Asegurado queda facultado para proceder a la reparación de los mismos y exigir su importe a la Compañía en los términos de la póliza, salvo que por causas imputables al Asegurado no se pueda llevar a cabo la valuación.

Excepción hecha de lo señalado en el párrafo anterior, la Compañía no reconocerá el daño sufrido por el Vehículo si se ha procedido a su reparación antes de que la Compañía realice la valuación del daño.



- 
3. Terminada la valuación y reconocida su responsabilidad y sin perjuicio de lo señalado en el artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, la Compañía deberá indemnizar al Asegurado con el importe de la valuación de los daños sufridos en la fecha del siniestro.
  4. La indemnización por pérdidas parciales comprenderá el valor factura de refacciones y mano de obra, más los impuestos que en su caso generen los mismos.

En todo caso, al hacerse la valuación de la pérdida, se tomará en cuenta el precio de venta al público de refacciones o accesorios en la fecha del siniestro.

5. Cuando el costo de la reparación del daño sufrido por el Vehículo exceda del 50% del valor establecido en la carátula de la póliza, en el momento inmediato anterior al siniestro, a solicitud del Asegurado deberá considerarse que hubo pérdida total. Salvo convenio en contrario, si el mencionado costo excede del 75% de ese valor, siempre se considerará que ha habido pérdida total.
6. En caso de pérdida total, que afecte a las coberturas 1. Daños Materiales, 2. Robo Total, la Compañía se obliga a indemnizar de acuerdo a lo estipulado en la carátula de la póliza, con base a lo establecido en la cláusula 5a. Sumas Aseguradas y Responsabilidad Máxima, quedando establecido que no se aplicará la devolución de prima por las coberturas no afectadas.
7. La intervención de la Compañía en la valuación de daños o cualquier ayuda que la Compañía o sus representantes presten al Asegurado o a terceros, no implica aceptación por parte de la Compañía de responsabilidad alguna respecto del siniestro.
8. Para el eficaz cumplimiento del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, se entenderá que el Asegurado ha cumplido con su obligación, entregando a la Compañía la documentación que para cada caso se especifique.
9. Gastos de traslado.

En caso de siniestro que amerite indemnización en los términos de la póliza, la Compañía se hará cargo de las maniobras y gastos correspondientes para poner el Vehículo asegurado en condiciones de traslado, así como de los costos que implique el mismo. Si el Asegurado opta por trasladarlo a un lugar distinto del elegido por la Compañía, ésta sólo responderá por este concepto, hasta por la cantidad equivalente a un mes de Salario Mínimo General Vigente en la Ciudad de México al momento del siniestro.

#### 10. Interés Moratorio.

En caso de que la Compañía, no obstante haber recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la indemnización, capital o renta en los términos del artículo 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, en vez del interés legal aplicable, se obliga a pagar al Asegurado, Beneficiario o tercero dañado, un interés moratorio calculado a una tasa anual igual al promedio del Costo Porcentual Promedio (CPP) de captación que publica mensualmente el Banco de México, durante el lapso de mora. Dicho interés se computará a partir del día siguiente a aquél en que venza el plazo de 30 días señalado en el citado precepto.

En caso de juicios o arbitrajes en los términos de los artículos 276 y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, los intereses moratorios se calcularán conforme a lo dispuesto en los mismos.

---

## Cláusula 8a. Resolución Alternativa de Conflictos

---

Al existir desacuerdo entre el Asegurado o Beneficiario y la Compañía acerca del monto de cualquier pérdida o daño, la cuestión será sometida a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito, por ambas partes, pero si no existe acuerdo en el nombramiento de un solo perito, se designarán dos, uno por cada parte, lo cual se hará en un plazo de diez días contado a partir de la fecha en que una de ellas sea requerida por la otra por escrito para que lo haga.

Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán a un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se niega a nombrar su perito o simplemente no lo hace cuando se lo requiere la otra, o si los peritos no se ponen de acuerdo en el nombramiento del tercero, será la Autoridad Judicial Mexicana la que a petición de cualquiera de las partes, hará el nombramiento del perito, del tercer perito o de ambos si es necesario; sin embargo, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas podrá nombrar al tercer perito, si de común acuerdo las partes así lo solicitan.

El fallecimiento de una de las partes cuando sea persona física o su disolución si es una sociedad, ocurridos mientras se esté realizando el peritaje, no anulará ni afectará los poderes o atribuciones del perito o de los peritos o del perito tercero, según el caso, o si alguno de los peritos de las partes o el tercero fallece antes del dictamen, será designado otro por quien corresponda: las partes, los peritos, la Autoridad Judicial Mexicana o la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para que lo sustituya.

Los gastos y honorarios que se originen con motivo del peritaje serán a cargo de la Compañía y del Asegurado por partes iguales, pero cada parte cubrirá los honorarios de su propio perito.

El peritaje a que se refiere esta cláusula, no significa aceptación de la reclamación por parte de la Compañía, simplemente determinará el monto de la pérdida que eventualmente estará obligada la Compañía a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

---

## Cláusula 9a. Territorialidad

---

Las coberturas amparadas por la póliza se aplicarán únicamente en caso de accidentes ocurridos dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

---

## Cláusula 10a. Salvamentos

---

En caso de que la Compañía pague el valor asegurado del Vehículo en la fecha del siniestro, ésta tendrá derecho a disponer del salvamento en la proporción que le corresponda de cualquier recuperación, con excepción del equipo especial y adaptaciones que no estuviere asegurado.

En virtud de que la parte que soporta el Asegurado es por concepto de Deducible, el importe de la recuperación se aplicará, en primer término a cubrir la parte que erogó la Compañía y el remanente, si lo hubiere, corresponderá al Asegurado.

En cumplimiento a los artículos 27, 29 y 29-A- del Código Fiscal de la Federación, en relación a las Reglas I.2.4.3., fracción IV, I.2.7.3.4. y I.2.7.3.6 de la miscelánea fiscal 2014, el Asegurado (persona física sin actividad empresarial) está obligado a facturar a la Compañía, por medio del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), el valor del salvamento que corresponda con motivo de la indemnización por Pérdida Total.

---



Para expedir el CFDI el Asegurado o Tercero debe proporcionar, entre otros, la clave de Registro Federal de Contribuyentes (RFC). En caso que el Asegurado o Tercero no esté dado de alto en el RFC, entregará a la Compañía la información y documentación necesaria para su inscripción, incluyendo: a) Nombre completo, b) CURP o copia del acta de nacimiento, c) Actividad preponderante que realizan, d) Domicilio fiscal y e) Formulario de “Solicitud de Emisión de Comprobante Fiscal Digital a través de Internet”.

Cumplido lo anterior, y en su caso la inscripción ante del Asegurado en el RFC, la Compañía hará llegar al Asegurado o Tercero el CFDI correspondiente.

Toda vez que las disposiciones fiscales son de estricta aplicación, la Compañía no estará obligada a indemnizar la Pérdida Total si por actos u omisiones del Asegurado o Tercero se impide o limita el cumplimiento de la emisión del CFDI, en cuyo caso las partes podrán acordar el pago de daños.

En términos de los artículos 93 y 126, fracción XIX, de la Ley de Impuesto Sobre la Renta:

Si el precio salvamento es superior de \$227,400 pesos y descontando el costo de adquisición del vehículo, el resultado es igual o mayor a 3 veces el SMGAV (Salario Mínimo General Anual Vigente) a la fecha del pago, la Compañía retendrá el 20% sobre el excedente y entregará el CFDI correspondiente.

Ejemplo:

Valor del salvamento:	\$280,000 pesos	
(-) Costo de adquisición:	\$100,000 pesos	
Utilidad:	\$180,000 pesos	Excede en \$105,000 pesos el equivalente a 3 veces el (Salario Mínimo General Anual Vigente).
Retención a aplicar:	\$21,000 pesos	20% sobre el excedente del salario mínimo general anual importe del salvamento.

La documentación contractual que integra este producto, está registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 36, 36-A, 36-B, y 36-D de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, bajo el(los) registro(s) número CGEN-S0048-0062-2015 de fecha 27 de marzo de 2015.

## **Cláusula 11a. Pérdida del Derecho a Ser Indemnizado**

**Las obligaciones de la Compañía quedarán extinguidas:**

- 1. Si se demuestra que el Asegurado, el conductor, el Beneficiario o sus representantes, con el fin de hacer incurrir a la Compañía en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.**
- 2. Si en el siniestro hubiere dolo o mala fe del Asegurado, del conductor, del Beneficiario o de sus respectivos causahabientes.**

- 
- 3. Si se demuestra que el Asegurado, el conductor, el Beneficiario o sus representantes, con el fin de hacer incurrir a la Compañía en error, no proporcionan oportunamente la información que la Compañía solicite sobre hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.**

## **Cláusula 12a. Terminación Anticipada del Contrato**

---

Las partes convienen expresamente en que este contrato podrá darse por terminado anticipadamente, mediante notificación por escrito.

Si el Asegurado lo da por terminado, la Compañía tendrá derecho a la parte de la prima que corresponda al periodo durante el cual el seguro hubiere estado en vigor. La prima a devolver se calculará de la siguiente manera:

- Se estimará la prima correspondiente a la vigencia real, desde el día de inicio de vigencia hasta el día de cancelación.
- Se aplicará el descuento correspondiente a la vigencia real, según la tabla de descuentos por largo plazo de la tarifa vigente.
- A la prima emitida originalmente se le restará la prima calculada para la vigencia real, obteniendo así la prima de devolución.

Si la Compañía lo da por terminado, notificará por escrito al Asegurado de la terminación de este contrato, surtiendo efecto la cancelación del seguro después de quince días de practicada la notificación respectiva. La Compañía deberá devolver al Asegurado la totalidad de la prima no devengada. La prima a devolver se calculará a prorrata.

## **Cláusula 13a. Prescripción**

---

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en dos años, contados en los términos del artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, desde la fecha del acontecimiento que les dio origen, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma Ley.

La prescripción se interrumpirá no sólo por las causas ordinarias, sino también por el nombramiento de perito o por la iniciación del procedimiento señalado por el artículo 66 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

## **Cláusula 14a. Competencia**

---

En caso de controversia, el quejoso deberá acudir a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, en sus oficinas centrales o en las de sus delegaciones, en los términos del artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y si dicho organismo no es designado árbitro, podrá acudir a los tribunales competentes del domicilio de la Compañía.

---

El Asegurado y la Compañía acuerdan que toda controversia derivada de, que surja bajo, en conexión con, o incidente a esta póliza de seguro, incluyendo contra el agente que vendió la póliza, será desahogada, de ser necesario su desahogo, ante los Tribunales competentes de los Estados Unidos Mexicanos, con exclusión de cualquier otro Tribunal que pudiera corresponderles en otro estado o país.

#### **Datos de contacto:**

##### **Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):**

Si tienes alguna queja comunícate con nosotros a los teléfonos:

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 ¿Insatisfecho con el servicio?, la ruta es [axa.mx/web/servicios-axa/quejas](http://axa.mx/web/servicios-axa/quejas)

##### **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef):**

Si tienes alguna queja comunícate con nosotros a los teléfonos:

En el Distrito Federal: **(55) 53 40 0999**

Interior de la República: **01 800 999 8080**

Dirección: Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, México, D.F., C.P. 03100.

Para consultar las oficinas de atención en el resto del país ver: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

Registro de comentarios en [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)

## **Cláusula 15a. Subrogación**

---

En los términos de la Ley, una vez pagada la indemnización correspondiente, la Compañía se subrogará hasta por la cantidad pagada en los derechos del Asegurado, así como en sus correspondientes acciones, contra los autores o responsables del siniestro. Si la Compañía lo solicita, a costa de la misma, el Asegurado hará constar la subrogación en escritura pública. Si por hechos u omisiones del Asegurado se impide totalmente la subrogación, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

Si el daño fuere indemnizado sólo en parte, el Asegurado y la Compañía concurrirán a hacer valer sus derechos en la proporción correspondiente.

## **Cláusula 16a. Idioma**

---

El texto en inglés de estas Condiciones es una traducción de cortesía. El texto en español contiene las condiciones oficiales de este Contrato y, en caso de algún conflicto, deberá recurrirse al texto en español.



---

## **Cláusula 17a. Aceptación del Contrato (Art. 25 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro)**

---

Si el contenido de la póliza o de sus modificaciones no concordare con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones.

## **Cláusula 18a. Riesgo Cibernético**

---

**El Contratante y la Compañía ratifican su voluntad y acuerdo contenido en esta Póliza:**

**Las coberturas contratadas, según lo descrito en la carátula de la póliza, están sujetas a los riesgos expresamente amparados como se dice en estas condiciones generales.**

**Por tanto, no es sujeto de cobertura en esta Póliza y queda excluido, todo evento vinculado directamente con el uso y posesión del Vehículo a causa de Riesgo cibernético, incluyendo:**

- **Daños y pérdidas al Vehículo y Terceros.**
- **Daño, perjuicio, lucro cesante, pérdida consecucional, interrupción de actividades, incluyendo privación de uso del vehículo y Terceros.**
- **Gastos de defensa, sanciones y restauración. Riesgo cibernético es la pérdida, daño, responsabilidad, gasto o multa, por:**
  - **Uso u operación de sistemas de cómputo o redes de cómputo.**
  - **Reducción o pérdida de disponibilidad para usar sistemas de cómputo, redes de cómputo o datos.**
  - **Acceso, procesamiento, uso, almacenaje o transmisión de datos; incluyendo la imposibilidad de tales acciones.**
  - **Error, incidente u omisión respecto de sistemas de cómputo, redes de cómputo o datos.**
  - **Amenaza o engaño relacionado con los incisos previos.**

## **Cláusula 19a. Exclusión Enfermedad Transmisible**

---

1. **La Póliza a la cual se adhiere la presente cláusula excluye: pérdidas y daños intangibles o inmateriales; consecucionales; interrupción de negocios; pérdida de valor; imposibilidad de comercialización; restricción de uso; responsabilidades; reclamos y, costos o gastos causados directamente por o relacionados con una Enfermedad Transmisible.**

---

**Sin perjuicio a lo señalado en el párrafo anterior, esta exclusión no aplica para daños y pérdidas materiales directamente causados por los riesgos contratados en la Póliza.**

**También se excluye cualquier responsabilidad del Asegurado por daños; pérdidas; indemnizaciones; lesiones; afectación emocional; padecimientos; enfermedades; fallecimiento; gastos médicos; gastos de defensa; costos; gastos; costo de limpieza; eliminación de toxicidad; remoción; monitoreo o prueba de una Enfermedad Transmisible; daños provocados por las medidas tomadas para su contención y/o control o cualquier otro monto, real o pretendido, causados directamente por o relacionados con una Enfermedad Transmisible.**

**Esta exclusión también es aplicable a los daños y las pérdidas causados por la imposibilidad de usar, disfrutar y disponer de los bienes asegurados por así ordenarlo una autoridad competente ante la presencia de una Enfermedad Transmisible, o porque de manera voluntaria o preventiva el Asegurado así lo decida.**

- 2. A efectos de la presente Póliza, una Enfermedad Transmisible es cualquier enfermedad que pueda ser transmitida por cualquier medio de un organismo a otro cuando:**
  - 2.1. Este medio contiene virus, bacterias, parásitos u otro organismo o cualquier variación o mutación de los mismos, considerado vivo o no;**
  - 2.2. El método de transmisión incluye transmisión por aire, transmisión por fluidos de toda clase, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gaseoso, o entre organismos; y**
  - 2.3. La enfermedad o medio pueden afectar o amenazar la salud o el bienestar humano.**
  - 2.4. La Enfermedad Transmisible deberá ser reconocida por una autoridad sanitaria competente.**

## **Registro**

---

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 13 de abril de 2000 con el número DVA -S -196 / 2000/CONDUSEF-001157-03.

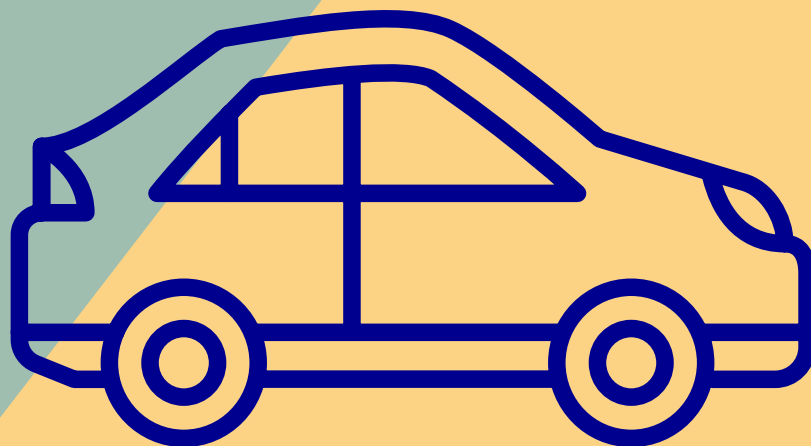


**Llámanos sin costo**  
**800 911 9999**  
**axa.mx**



Motor

# Tourist Vehicle



General Conditions





# Contents

Page

## General conditions

I. Preliminary	4
----------------	---

## Clauses

<b>Clause 1.</b> Specification of Coverages	5
I. Basic Coverages	5
1. Collision	5
2. Comprehensive	5
3. Third Party Liability (Property Damage & Bodily Injury)	6
II. Additional Coverages	7
4. Assistance Services	7
III. Optional Coverages	20
5. Medical Expenses - Occupants	20
6. Trailers, Recreational Vehicles and/or Boats	21
7. Special Equipment	22
8. Legal Assistance	23
<b>Clause 2.</b> Perils Not Covered Under the Contract but that may be Insured by Means of Expressed Agreement	26
<b>Clause 3.</b> Perils Excluded from the Contract	26
<b>Clause 4.</b> Premium and Payment Obligations	28
<b>Clause 5.</b> Insured Amounts and Limits of Liability	29
<b>Clause 6.</b> General Obligations of the Insured	29
<b>Clause 7.</b> Basis of Valuation and Indemnity of Damage	31
<b>Clause 8.</b> Alternative Dispute Resolution de Conflictos	32
<b>Clause 9.</b> Territoriality	32
<b>Clause 10.</b> Salvage	33
<b>Clause 11.</b> Loss of Right to Indemnity	34
<b>Clause 12.</b> Advance Termination of the Contract	34
<b>Clause 13.</b> Statute of Limitations	34
<b>Clause 14.</b> Jurisdiction	35
<b>Clause 15.</b> Subrogation	35
<b>Clause 16.</b> Language	36
<b>Clause 17.</b> Acceptance of the Contract	36
<b>Clause 18.</b> Cyber Risk	36
<b>Clause 19.</b> Communicable Disease Exclusion	37

<b>Registro</b>	<b>37</b>
-----------------	-----------

---

AXA Seguros, S.A. de C.V.

**Tourist Vehicle Insurance Policy**

General condtions

---

## **Preliminary**

---

AXA Seguros S.A. de C.V., hereinafter called “the Company” and the policyholder, hereinafter called “the Insured”, do hereby agree on the coverages, the insured amounts and the limits of liability shown on the face of the policy as contracted for, and are aware that one or several of the basic coverages may be chosen and, in addition, if so is desired, one or several of the optional coverages.

For the purpose of this contract, Vehicle means the automotive unit described on the face of the policy, including parts and accessories originally adapted by the maker on every model and type delivered to the market.

Any other part, accessory, emblem, conversion or fitting installed additionally by the buyer or owner, will require specific coverage.

The perils that can be covered in the policy are defined in the specification of coverages that follows and the contracting there for is indicated in the corresponding annotations on the policy face, subject to the maximum limits of liability declared thereon.

The acceptance of this insurance policy by the person or persons named herein as policyholders, or the application or request for benefits under this insurance policy by any other passenger or other individual, shall be deemed to be an acceptance and agreement by each of the terms and conditions of this insurance policy.

---

## Clause 1. Specification of Coverages

---

### I. Basic Coverages

#### 1. Collision

Covers loss or damage sustained by the Vehicle as a consequence of the following perils:

- a) Collisions and upsets.
- b) Glass breakage.

It is understood that loss or physical damage sustained by the Vehicle as a consequence of the perils mentioned above will be covered even when such Vehicle has been the object of a breach of trust, except when such an offense is committed by the Insured's family.

#### 2. Comprehensive

Covers loss or damage sustained by the Vehicle as a consequence of the following perils:

- a) Covered hereunder is the total theft of the Vehicle and loss or physical damage sustained as a consequence of such total theft.
- b) Fire, lightning and explosion.
- c) Cyclone, hurricane, hail, earthquake, volcanic eruption, avalanche, land or rock slide, collapse or fall of constructions, buildings, structures or other objects, falling trees or the branches thereof and flood.
- d) Acts of persons taking part in lockouts, strikes, meetings, popular riots, insurrection or ill intentioned persons during such acts or by the acts of legally recognized authorities when trying to control such situations.
- e) Transportation. Running aground, sinking, fire, explosion, collision, upset, derailment or collapse of the carrier on which the Vehicle is transported; fall of the Vehicle during loading, transferring and unloading operations, as well as contribution to gross average or salvage charges.

This coverage will operate even when the cause of the loss is considered as a breach of trust, except when such an offense is committed by the Insured's family.

---

## Deductibles

1. Collision and 2. Comprehensive coverages are contracted for with the invariable application on each claim of an amount to be paid by the Insured, called a deductible.

In case of losses affecting coverages 1. Collision, 2. Comprehensive or 5. Trailers, Recreational Vehicles and/or Boats, the amount to be paid by the Insured will be determined by applying the selected percentage on the insured amount of the Vehicle at the time of the loss.

**In coverage 1.** The amounts percentages and minimum deductibles shall be shown in the face of the policy.

**In coverage 2.** The amounts percentages and minimum deductibles shall be shown in the face of the policy.

In glass breakage claims, the Insured shall only pay 20% of the value of the affected glass.

With respect to 2. Comprehensive coverage, if there should be recovery after the total theft, the contracted deductible shall only apply when the Company makes payment for loss or damage sustained by the insured Vehicle.

### 3. Third Party Liability (Property Damage & Bodily Injury)

This coverage insures the legal liability of the Insured or any person who uses the insured Vehicle with the Insured's express or tacit permission, and as a consequence of such use, causes third party property damage, bodily injury or death, including indemnity for moral damage when legally applicable, according to Mexican laws in force at the time of the loss. In the case of a trailer truck, the only legal liability covered will be that corresponding to the first trailer whenever it is towed by the truck.

Unless there is a special agreement between the parties, the second trailer will not be covered.

In addition to and up to an amount equal to the maximum limit of liability, this coverage is extended to cover the costs and expenses that the Insured or any person who uses the insured Vehicle with the Insured's express or tacit permission may be sentenced to pay in a civil trial before Mexican authorities due to his legal liability, according to Mexican laws.

The maximum limit of liability of the Company for this coverage is shown on the policy face and is to be considered as the single insured amount for the different perils covered therein.

---

In order to determine the degree of Claims compensation, specific state or federal mobility laws shall apply in order of priority, non-existence thereof will ensue in the application of transit laws or rules and in the absence of both, in the application of the Civil Code rules of the State of the Republic where the incident occurred.

The contractual documentation forming part of this product is registered before the National Insurance and Bonding Commission (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas) pursuant to provisions set forth in articles 36, 36-A, 36-B and 36-D of the General Law of Insurance Institutions and Mutual Societies (Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros) under registry No. CGEN-S0048-0061-2015 dated March 27, 2015.

### **Deductible**

This coverage may be subject or not to a deductible as chosen by the Insured upon purchasing this coverage. If coverage is subject to a deductible, the deductible amount elected by the Insured shall be stated on the policy face.

The Company will manage the claim without the driver, to a third party without placing any conditions on the deductible payment. Notwithstanding the foregoing, the Company may refuse the claim if it is applicable any cause of exclusion provided in the insurance policy or in the applicable law.

## **II. Additional Coverages**

### **4. Assistance Services**

This coverage provides roadside, medical and administrative assistance services required by the Insured upon the occurrence of a Vehicle Breakdown, Personal Accident or Illness.

The Company's maximum limit of liability under this section is set forth for each Assistance Situation as described below:

#### **Assistance from Kilometer 0**

Assistance Services provided only in the Mexican Republic from the Permanent Residence of the Beneficiary, covering a radius of up to 80 kilometers from the center of Mexico City, and a radius of 50 kilometers from the center of any other city.

#### **Roadside Assistance**

##### **a) Assistance of a Mechanic**

If the Vehicle stops due to lack of gasoline, a discharged battery or a flat tire, arrangements shall be made to pay for a mechanic and to send him to the place of occurrence to solve such contingencies so as to enable the Vehicle to move by its own propulsion. This assistance service is subject to a maximum of two events per year.

---

Costs of gasoline, lubricants, battery and repair of flat tires shall be directly paid by the Beneficiary to the person providing the service, according to current tariffs, at the time the service provider requests the Beneficiary to make such payment.

If repairs are made at the place where the Breakdown occurs, the Beneficiary must, in every event, be present at the time such repairs are carried out.

**Beneficiaries**

- The Private Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, only references of a mechanic shall be provided and, at the request of the Beneficiary, the assistance of a mechanic shall be provided at expense of the Beneficiary, when so required.

**b) Vehicle Towing**

In the event of Breakdown causing the Vehicle to stop, arrangements shall be made to tow the Vehicle to the nearest repair shop. Towing costs shall be covered with a maximum of two events per year, provided that such events shall result from different Breakdowns.

Vehicle towing services and payment thereof shall be provided only for Private Vehicles.

Regarding Commercial Vehicles, Trucks and events in excess of the two events mentioned above, only references shall be provided for Vehicle towing and, at the request of the Beneficiary, the required Vehicle towing services shall be provided at expense of the Beneficiary. The ensuing costs shall be directly paid by the Beneficiary to the person providing the service, according to current tariffs, at the time the service provider requests the Beneficiary to make such payment.

The Beneficiary must accompany the tow truck during the Vehicle towing if an inventory of the Vehicle cannot be taken and handed over to the Beneficiary.

Vehicle towing services do not include the use of flatbed tow trucks which shall be provided only if they are available within a distance less than 50 kilometers from the place of Breakdown.

**Beneficiaries**

- The Private Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.
- The Commercial Vehicle or Truck Driver (only references for Vehicle towing shall be provided).

**c) Repair Shops References**

At the request of the Beneficiary, updated information on repair shops near the place of Breakdown shall be provided.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.

---

#### **d) Assistance for Reporting Total Theft of the Vehicle**

The Beneficiary shall be given instructions on how to search stolen Vehicles by telephone or how to file a claim before the competent authorities, in the event of total theft of the Insured Vehicle.

##### **Beneficiaries**

- The Policyholder or, in his/her absence, the Vehicle Driver or his/her Representative.

#### **Medical Assistance**

##### **a) Medical Transportation**

If the Beneficiary sustains a Personal Accident, Automobile Accident or Illness causing injuries or traumas so serious that the Medical Team of AXA Assistance Services, together with the attending physician, recommends hospitalization, arrangements shall be made to transport the Beneficiary to the nearest hospital center. If required for medical reason, transport to the nearest and most appropriate hospital center according to the wounds or injuries sustained by the Beneficiary shall be carried out under medical supervision by using the most appropriate means (including land ambulance without limit of cost).

This service does not include air transportation of any kind and is limited to a maximum of two events per year.

##### **Beneficiaries**

- With respect to Private Vehicles, the Policyholder and his/her Family in case of Personal Accident or Illness, and the Driver and Occupants in case of Automobile Accident, whether or not coverage 5. Medical Expenses for Occupants has been purchased.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, the Driver, but only in case of Automobile Accident.

##### **b) Medical References**

When a Beneficiary requires medical assistance, the Medical Team of AXA Assistance Services shall advise the Beneficiary on the actions to be taken in each case.

Such medical team shall not render a diagnosis, but shall make the necessary arrangements to get one at the request of the Beneficiary and at his/her expense, either by:

- A personal call of a physician.
- Making an appointment with a physician or at a hospital center, that shall be paid by the Beneficiary.

##### **Beneficiaries**

- With respect to Private Vehicles, the Policyholder and his/her Family, as well as the Driver and Occupants.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, the Driver only.

---

## **Administrative Assistance**

### **a) Funeral Procedures Assistance and Coordination**

If coverage 5. Medical Expenses for Occupants has been purchased and item e) Funeral Expenses applies due to death of the Beneficiary as a result of an Automobile Accident, arrangements shall be made, at the request of the Beneficiary's relatives or Representative, to organize, coordinate and provide advice regarding the procedures required due to the death of the Beneficiary, such as:

- Legal and administrative procedures before the local and/or federal Public Prosecutor's and Coroner's Office, if death occurs under violent circumstances or is related to the investigation of a crime.
- Handling and resolution of legal and administrative issues related to death in order to carry the required procedures to obtain the Medical Certificate of Death and Death certificate.
- Coordination and direct payment to the funeral agency in order to cover the vigil room, coffin or urn in the event of cremation, according to directions given by the deceased's relatives and/or representative to AXA Assistance Services.

The total costs resulting from organizing, handling, making the required arrangements and paying the above services shall in no event exceed the maximum limit of liability per injured occupant insured by Coverage 5. Medical Expenses for Occupants and for only two cases per year.

#### **Beneficiaries**

- The Vehicle Driver and Occupants.

### **b) Benefits on Trips**

Assistance Services provided beyond a radius of 80 kilometers from the center of Mexico City, if the Policyholder resides in Mexico City, but beyond a radius of 50 kilometers from the center of any other city of the Mexican Republic if his/her Permanent Residence is any other city.

The scope of Assistance Services referred to above shall extend to the United States of America, Canada and Guatemala only with respect to Policyholders of Private Vehicles and shall be provided beyond a radius of 50 kilometers from the center of the city of Permanent Residence of the Beneficiary.

## **Roadside Assistance**

### **a) Vehicle Towing**

In the event of Breakdown causing the Vehicle to stop, arrangements shall be made to tow the Vehicle to the nearest repair shop, limited to a maximum of \$3,000 Mexican pesos per event. Towing costs shall be covered with a maximum of two events per year, provided that such events shall result from different Breakdowns.

Costs in excess of \$3,000 Mexican pesos shall be directly paid by the Beneficiary to the person providing the service, according to current tariffs, at the time the service provider requests the Beneficiary to make such payment.



---

The Beneficiary must accompany the tow truck during the Vehicle towing, if an inventory of the Vehicle cannot be taken and handed over to the Beneficiary.

Vehicle towing services do not include the use of flatbed tow trucks which shall be provided only for Commercial or Private Vehicle if they are available within a distance less than 50 kilometers from the place of Breakdown.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in absence thereof, his/her Representative.

**b) Hotel Expenses due to Breakdown**

If the repair of a Private Vehicle takes more than eight hours or cannot be completed the same day, after giving notice of the Breakdown and making arrangements to tow the Vehicle, or if the repair of a Commercial Vehicle or Truck takes more than twenty four hours, arrangements shall be made so that the Beneficiary may stay in the hotel he/she selects, limited to \$800 Mexican pesos per event and a maximum of two events per year.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.

**c) Rented Automobile/Taxi**

If the repair of a Private Vehicle takes more than thirty six hours, after making arrangements to tow such Vehicle, arrangements shall be made to rent an Automobile similar to the damaged Private Vehicle, with a maximum of two days per event and limited to two events per year.

If renting an automobile is not possible, the Beneficiary shall be granted up to \$600 Mexican pesos per day, according to the number of days stated in the above paragraph to cover expenses for the use of Taxi, bus, train or any other authorized means of transportation.

**Beneficiaries**

- The Private Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.
- This benefit is not granted to Commercial Vehicle and Truck Drivers.

**d) Driver hired to take the Beneficiary Home**

If the Driver, due to a Personal Accident or Illness and according to the opinion of the attending physician and the Medical Team of AXA Assistance Services, is not able to drive the Vehicle back to his/her Permanent Residence and there is no accompanying person who can drive the Vehicle, arrangements shall be made:

- With respect to Private Vehicles, to send and pay transportation costs of a driver to bring back the Private Vehicle to the city of Permanent Residence of the Beneficiary, with a maximum of two days per event and limited to two events per year.
- Regarding Commercial Vehicles or Trucks, to send and pay transportation costs of a substitute driver previously appointed by the Policyholder, with a maximum of two events per year (fees of the substitute driver are not covered).

---

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.

**e) Custody of the Vehicle**

If the repair of the Vehicle resulting from Breakdown takes more than ninety six hours or if the Vehicle has been recovered following total theft, arrangements shall be made to put the Vehicle in custody, up to a maximum of \$800 Mexican pesos per event and limited to two events per year.

Excluding any kind of cargo as well as payment of penalties, storage and impound fees.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in absence his/her absence, his/her Representative.

**f) Repair Shops References**

At the request of the Beneficiary, updated information on repair shops near the place of Breakdown shall be provided.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.

**g) Hotel Expenses due to Total Theft of the Vehicle**

After reporting Total Theft of the Vehicle before the competent authorities, arrangements shall be made so that the Beneficiary may stay in the hotel he/she selects, limited to a maximum amount of \$480 Mexican pesos per day and limited to five consecutive days.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.

**h) Transportation Expenses due to Total Theft of the Vehicle**

After reporting total theft of the Vehicle before the competent authorities, arrangements shall be made for the rental of an automobile. This benefit shall be limited to a maximum of two days. Such Rented Automobile shall have the following features: medium size, standard transmission, and in this case, it may be delivered in the city of Permanent Residence of the Beneficiary.

If renting an Automobile is not possible, the Beneficiary shall be granted up to \$600 Mexican pesos per day, according to of the number of days stated in the above paragraph to cover expenses for the use of taxi, bus, train or any other authorized means of transportation.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.

---

#### **i) Assistance for Reporting Total Theft of the Vehicle**

The Beneficiary shall be given instructions on how to search stolen Vehicles by telephone or how to file a claim before the competent authorities in the event of total theft of the Vehicle.

##### **Beneficiaries**

- The Policyholder or, in his/her absence, the Vehicle Driver or his/her Representative.

#### **j) Assistance of a Mechanic**

If the Vehicle stops due to lack of gasoline, a discharged battery or a flat tire, the necessary services shall be arranged and organized in order to solve such contingencies in the place of occurrence and thus to enable the Vehicle to move by its own propulsion.

Costs of gasoline, lubricants, battery and repair of flat tires shall be directly paid by the Beneficiary to the person providing the service, according to current tariffs, at the time the service provider requests the Beneficiary to make such payment.

If repairs are made at the place where the Breakdown occurs, the Beneficiary must, in every event, be present at the time such repairs are carried out.

##### **Beneficiaries**

- The Vehicle Driver or, in his/her absence, his/her Representative.

### **Medical Assistance**

#### **a) Hotel Expenses due to Convalescence**

Arrangements shall be made to pay the expenses necessarily incurred by the Beneficiary to stay longer in the hotel he/she selected immediately after being discharged from the hospital, if so prescribed by the local physician and the medical team of AXA Assistance Services.

This benefit is limited to \$480 Mexican Pesos per day with a maximum of five consecutive calendar days.

##### **Beneficiaries**

- The Vehicle Driver.

#### **b) Medical Transportation**

If the Beneficiary sustains injuries or traumatisms so serious that the Medical Team of AXA Assistance Services, together with the attending physician, recommends hospitalization, arrangements shall be made to:

- Transport the Beneficiary to the nearest hospital center; and
- If necessary, due to medical reasons
  - Transportation shall be carried out under medical supervision by using the most appropriate means (including, but not limited to, land and air ambulance or airliner). to the most appropriate hospital center according to the wounds or injuries sustained by the Beneficiary.

- 
- If the medical condition allows the Beneficiary to be transported, arrangements shall be made by the Medical Team of AXA Assistance Services to transport the Beneficiary on an airliner and under medical supervision to the hospital or medical center nearest to the Permanent Residence of the Beneficiary. The Medical Team and attending physician shall take all necessary measures for such transportation.

#### **Beneficiaries**

- With respect to Private Vehicles, the Driver and Occupants.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, the Driver only.

### **c) Transportation to the Beneficiary's Domicile**

The Company shall make all arrangements to have the Beneficiary travel on an airliner and shall pay all additional costs necessarily incurred, as well as the return trip ticket of the Beneficiary, if the Beneficiary, after completing the local medical treatment and in the opinion of the attending physician and Medical Team of AXA Assistance Services, cannot return to his/her Permanent Residence traveling as a normal passenger, or cannot use the transportation means originally foreseen.

#### **Beneficiaries**

- With respect to Private Vehicles, the Driver and Occupants.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, the Driver only.

### **d) Round Trip Ticket for One Family Member of the Beneficiary**

If the hospitalization of the Beneficiary is expected to be longer than ten calendar days, the Company shall make available to a person appointed by the Beneficiary a round trip ticket (economy class, from the city of Permanent Residence of the Beneficiary) for companion purposes.

#### **Beneficiaries**

- The Vehicle Driver.

### **e) Transportation of the Body in the event of Death of the Beneficiary/Local Burial**

In the event of death of the Beneficiary, AXA Assistance Services shall carry out all necessary legal proceeding to:

- transport the body or ashes to the place of burial in the city of Permanent Residence of the Beneficiary; or
- bury the corpse at the place where death occurs, at the request of the Beneficiary's heirs or representatives. It shall undertake to pay these costs limited to the cost that would be incurred in the event of transporting the body as set forth in the previous paragraph.

#### **Beneficiaries**

- With respect to Private Vehicles, the Driver and Occupants.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, the Driver only.

---

#### **f) Medical References**

When a Beneficiary requires medical assistance, the Medical Team of AXA Assistance Services shall advise the Beneficiary on the actions to be taken in each case.

Such medical team shall not render a diagnosis, but shall make the necessary arrangements to get one at the request of the Beneficiary and at his/her expense, either by:

- a personal call of a physician.
- making an appointment with a physician or at a hospital center, that shall be paid by the Beneficiary.

##### **Beneficiaries**

- With respect to Private Vehicles, the Driver and Occupants.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, the Driver only.

#### **g) Money Transfer to Pay Medical Expenses**

In the event of Personal Accident or Illness, money shall be transferred to pay medical expenses up to a maximum of \$40,000 Mexican pesos per event.

Prior to disbursement of any amount of money by AXA Assistance Service, the Representative of the Beneficiary must transfer the equivalent amount to any office or agency of AXA Assistance Service.

##### **Beneficiaries**

- With respect to Private Vehicles, the Driver and Occupants.
- Regarding Commercial Vehicles and Trucks, the Driver only.

#### **Administrative Assistance**

##### **a) Funeral Procedures Assistance and Coordination**

If coverage 5. Medical Expenses for Occupants has been purchased and item e) Funeral Expenses applies due to death of the Beneficiary as a result of an Automobile Accident, arrangements shall be made, at the request of the Beneficiary's relatives or Representative, to organize, coordinate and provide advice regarding the procedures required due to the death of the Beneficiary, such as:

- Legal and administrative procedures before the local and/or federal Public Prosecutor's and Coroner's Office, if death occurs under violent circumstances or is related to the investigation of a crime.
- Handling and resolution of legal and administrative issues related to death in order to carry the required procedures to obtain the Medical Certificate of Death and Death certificate.
- Coordination and direct payment to the funeral agency in order to cover the vigil room, coffin or urn in the event of cremation, according to directions given by the deceased's relatives and/or representative to AXA Assistance Services.

---

The total costs resulting from organizing, handling, making the required arrangements and paying the above services shall in no event exceed the maximum limit of liability per injured occupant insured by Coverage 5. Medical Expenses for Occupants.

Funeral procedures assistance and coordination services shall only be provided if the Automobile Accident and death occur in the territory of the Mexican Republic.

**Beneficiaries**

- The Vehicle Driver and Occupants.

**b) Advance Return to the Beneficiary's Domicile**

The advance return of the Beneficiary to the city of his/her Permanent Residence shall be organized and arranged by using any authorized means of transportation in the event of death of any of the Beneficiary's first-degree relatives, provided that the Beneficiary is unable to return by using the originally foreseen means of transportation.

**Beneficiaries**

- The Private Vehicle Driver.
- Drivers of Commercial Vehicles and Trucks are not insured by this coverage.

**c) Search and Sending of Baggage and Personal Effects of the Beneficiary**

If baggage or personal effects of the Beneficiary are misplaced while he/she is traveling on a commercial airline, the Beneficiary shall be provided advice to report said facts and assistance to find his/her baggage and personal effects. If recovered, arrangements shall be made to send them to the place where the Beneficiary is staying or to his/her Permanent Residence.

**Beneficiaries**

- The Policyholder and his/her Family.

**d) Assistance in the Event of Loss of Documents**

In the event of theft or loss of passport, visa and/or airline tickets, the Beneficiary shall be instructed the procedures required by the local authorities for replacing such lost or stolen documents.

**Beneficiaries**

- The Policyholder and his/her Family and the Vehicle Driver as well.

**e) Telephone Search and Transmission of Messages**

AXA Assistance Services shall be in charge of the telephone search and transmission, at the request of the Beneficiary, of urgent messages due to an Assistance Situation.

**Beneficiaries**

- The Policyholder and his/her Family, and the Vehicle Driver as well.

---

### **Special Obligations of the Beneficiary of Assistance Services Assistance Request**

In the event of an Assistance Situation and before taking any action, the Beneficiary or his/her Representative shall make a collect call to the call center of AXA Assistance Services and shall provide the following information:

- a) The Beneficiary's name and the policy number of the resident automobile insurance.
- b) Description of the problem and the type of assistance required.
- c) The place where the Beneficiary is located and telephone number where AXA Assistance Services can contact the Beneficiary or his/her Representative, as well as all information required by the assistance service provider to locate him/her.
- d) The name of the radio operator and report number.

The technical and medical team of AXA Assistance Services shall have free access to the Vehicle, the Beneficiaries and their clinical records in order to be aware of their situation and, if such access is denied by reasons imputed to the Beneficiary, AXA Assistance Services shall not be bound to provide any Assistance Services.

### **Inability to Notify AXA Assistance Services**

AXA Assistance Services is liable for providing the above services, however and only in the event of absolute urgency or inability of the Beneficiary to request assistance services or of the Company to provide such services in the terms described herein, the Beneficiary may directly appeal to others for the provision of these services. In this event, the sums paid by the Beneficiary shall be reimbursed by AXA Assistance Services, as specified hereinafter, up to the limit of each service, provided that the costs incurred shall correspond to the market value of the services purchased.

- a) Danger of death

If there is danger of death, the Beneficiary or his/her Representative must always act promptly to arrange the transportation of the injured or sick person to the hospital nearest to the place where the Personal Accident or Illness occurred by using the most immediate and appropriate means or to take the most convenient measures, and, as soon as possible, to contact the call center of AXA Assistance Services to report the situation.

- b) Use of land ambulance without previous notice

If the use of a land ambulance is urgently required by reason of a Personal Accident, Automobile Accident or Illness without previous notification to AXA Assistance Services, the Beneficiary or his/her Representative shall contact the call center of AXA Assistance services within a period not later than 24 hours following the occurrence of the Personal Accident, Automobile Accident or Commencement of illness, except in case of force majeure, and shall request the report number and name of the radio operator.



---

c) Use of tow truck without previous notice

If the use of a tow truck is urgently required by reason of a Breakdown without previous notification to AXA Assistance Services, the Beneficiary or his/her Representative shall contact the call center of AXA Assistance services within a period not later than 24 hours following such Breakdown, except in case of force majeure, and request the report number and name of the radio operator.

If such notice is not made, AXA Assistance Services shall consider the Beneficiary responsible for the costs and expenses incurred.

### **Medical Transportation**

In the event of medical transportation and for the purpose of facilitating the intervention of AXA Assistance services, the Beneficiary or his/her Representative shall provide the following information:

- The name, address and phone number where the Beneficiary can be reached.
- The name, address and phone number of the attending physician and, where necessary, information on the Beneficiary's family physician.

The Medical Team of AXA Assistance Services or the Representatives thereof shall have free access to the clinical records and to the Beneficiary in order to evaluate his/her condition. If such access is denied by reasons imputed to the Beneficiary, the right to Assistance Services shall be forfeited.

In every case, the Medical Team of AXA Assistance Services, together with the attending physician, shall decide on the most adequate moment for transportation and determine the most appropriate dates and means of transportation.

If transportation of the Beneficiary is carried out by AXA Assistance Services, the Beneficiary shall submit to AXA Assistance services that part of the original ticket that was not used or the value thereof as compensation for such transportation. Where applicable, the difference resulting after deducting the cost of transportation shall be returned by AXA Assistance Services to the Beneficiary.

### **Assistance Services Special Exclusions**

**In addition to provisions set forth in Clause 2nd Perils Not Covered Under The Contract, but that may be Covered by Express Agreement and Clause 3rd Perils Not Covered Under The Contract this insurance in no event shall insure against:**

- 1. Assistance Situations occurring 60 calendar days after the trip or vacations.**
- 2. The Beneficiaries shall not be entitled to reimbursement from AXA Assistance Services, except as provided in the section "Special Obligations of the Beneficiary of Assistance Services".**



- 
- 3. Assistance Situations involving motorcycles of any kind.**
  - 4. Expenses incurred by the Beneficiary for the following:**
    - a) Gasoline consumed during the automobile rental period.**
    - b) Fines of any kind imposed by authorities.**
    - c) Partial or total theft of the Rented Automobile.**
    - d) Deductible charged for Losses occurring to the Rented Automobile.**
    - e) Any damage, pecuniary loss or tax, caused by or to the Rented Automobile.**
  - 5. Assistance Situations directly or indirectly resulting from the following:**
    - a) Radiation from nuclear disintegration or transmutation, radioactivity or any kind of accident caused by nuclear fuels.**
    - b) Mental illness or alienation.**
    - c) Any pre-existing, chronic or recurrent illness. The convalescence period shall be considered part of the illness.**
    - d) Pregnancy, during the last three months before the “expected date of delivery”, as well as delivery. Prenatal examinations do not give the right to ambulance services of any kind, except in the event of a serious and urgent complication of pregnancy.**
    - e) Eye examinations for the purpose of obtaining or correcting lens graduation, as well as surgical operations such as radial keratotomy or other surgeries intended to correct refractive errors.**
    - f) Transplantation of organs or limbs of any kind.**
    - g) Illness, pathological states, personal accidents or automobile accidents resulting from deliberate ingestion or administration of toxic substances (drugs), narcotics or use of medicines without medical prescription or ingestion of alcoholic drinks.**

- 
- h) Injuries sustained by the Driver when the Vehicle is used to commit suicide or any attempt thereat or deliberate mutilation, even if the Driver is mentally ill.**
  - i) Vehicles with any kind of conversion other than the manufacturer's specifications, provided that any such conversion gives rise to or have an influence in a Breakdown or Automobile Accident.**
  - j) Maintenance works, major repairs and the repair or assembly of parts previously disassembled by the Beneficiary or a Third Party.**
  - k) The lack of gasoline and/or lubricants, batteries discharged or in poor conditions, punctures or flat tires do not give rise to Vehicle towing services.**
  - l) Any kind of maneuver, such as bringing upright a Vehicle overturned or laid it on its side, removing merchandise after an accident, etc., as well as towing the Vehicle with cargo or injured persons. Maneuvers and use of tow trucks to drag Vehicles stuck in potholes or ravines are also excluded, unless as a result of an Automobile Accident and when contracting Coverage 1. Property Damage.**
  - m) Repair or replacement of pre-existing prosthesis.**

### **III. Optional Coverages**

#### **5. Medical Expenses - Occupants**

This section covers the payment of Medical Expenses for hospitalization, medicine, medical care, nurses, ambulance service and funeral expenses originating from bodily injury that the Insured or any other occupant of the Vehicle sustains in an accident occurring while they are within the compartment or cabin assigned for the transportation of persons.

The maximum liability limit of the company for this coverage is established on the policy face, and operates as a single insured sum on the various perils covered in this section.

When an automobile accident occurs, the liability limit per person for this coverage will be determined proportionally among the number of injured occupants, without exceeding the insured amount contracted for each event.

---

If the amount of the medical expenses of one or more occupants exceeds the liability limit per person shown on the policy face and if there is an insured amount to be distributed due to medical discharges of the other injured parties with settled claims or, if such should be the case, settled funeral expenses, the limit per person for the injured parties who so require it will be increased. Such limit will be determined based on the initial insured amount per injured occupant extending the rest of the insured amount of those injured occupants whose indemnity did not exceed the limit initially established and up to the insured amount per event indicated on the policy face is exhausted.

**In no event shall the indemnity exceed the insured amount agreed upon per event.**

Medical expenses - occupants covered by the policy are as follows:

**a) Hospitalization**

Meals and hospital room, physiotherapy, expenses inherent to hospitalization and in general, drugs and medicines prescribed by a physician.

**b) Medical Attention**

The services of doctors, surgeons, osteopaths or physiotherapists who are legally authorized to practice their respective professions.

**c) Nurses**

The cost of the service of nurses who hold an academic degree or have a license to practice.

**d) Ambulance Services**

The expenses for ambulance services, when absolutely necessary.

**e) Funeral Expenses**

In the event of death of any occupant or occupants of the insured Vehicle, the funeral expenses will be covered without exceeding the maximum limit of liability per injured occupant, as specified on the policy face under Medical Expenses per occupant, and will be refunded by the presentation of the corresponding substantiating documents.

## **6. Trailers, Recreational Vehicles and/or boats**

Trailers, recreational Vehicles and/or boats may be insured only if their characteristics are expressly included on the face of the policy, as well as the insured amount and the corresponding premium.

“Trailer” is understood to mean a unit generally used for the transportation of machinery or equipment and/or merchandise which is attached to, and being transported by another motor Vehicle; “Recreational Vehicle” is understood to mean a house trailer which includes the fixed equipment attached thereto, excluding household articles and personal belongings; “Boat” is understood to mean the vessel specified on the policy face and the platform or trailer on which it is transported as a single unit.

---

Trailers, recreational Vehicles and/or boats are covered for the same perils and duration as contracted for in the policy of the Vehicle towing them, only when hitched to the insured Vehicle; however, the trailer will be insured by 1. Collision and 2. Comprehensive coverages, while parked, even when not coupled to the Vehicle.

### **Deductible**

Trailers, recreational Vehicles and/or boats are subject to a deductible per unit applicable only to 1. Collision and 2. Comprehensive coverages, for the same amount of the one contracted for these.

### **Particular Exclusions on Trailers, Recreational Vehicles and/or Boats**

- 1. This coverage does not cover medical expenses for occupants due to injuries sustained inside the trailer, recreational Vehicle or boat.**
- 2. A boat is only covered while on land and on a towing platform, with the same coverages and duration contracted for in the policy of the motor Vehicle, and the Company's liability shall cease at the moment the boat is separated from the Vehicle. This insurance shall not cover damage sustained or caused by the boat during loading or unloading operations of the trailer or platform.**
- 3. With respect to civil liability coverage (3. Third Party Liability, Property Damage & Bodily Injury), it does not mean an increase of the insured amounts, but only the extension of the amounts covered by the policy.**

## **7. Special Equipment**

### **Definition**

Considered as Special Equipment is any part, accessory or emblem installed in the Vehicle at the specific request of the buyer or owner, in addition to the parts or accessories with which the manufacturer originally delivers each model and specific type of Vehicle to the market, considering them as part of the Vehicle in case of loss and deductible charge.

### **Coverage**

The perils covered hereunder are divided in the following sections:

- a) Physical damage sustained by Special Equipment installed in the Vehicle, as a consequence of the perils described in Collision coverage.
- b) The theft, damage or loss of Special Equipment as a consequence of the total theft of the Vehicle and physical damage or loss insured in the Comprehensive coverage.

The insured amount will be added to the Vehicle's value, being protected by coverages 1. Collision and/or 2. Comprehensive, as contracted for.

---

### **Deductible**

This coverage is contracted for with the invariable application on each claim of an amount to be paid by the Insured, equal to the result of applying the percentage chosen by the Insured and specified on the policy face for coverages 1. Collision and 2. Comprehensive, to the insured amount.

## **8. Legal Assistance**

This coverage provides the driver of the Vehicle or policyholder with the professional services of lawyers, 24 hours a day during the policy term for legal assistance and representation before the corresponding Mexican authorities, as a consequence of a traffic accident, from the time of the driver's arrest until the matter is concluded; the Company will cover the legal expenses necessary for the legal defense, as well as a bail bond up to the amount described on the policy face, assuming that due to a traffic accident, the driver of the Vehicle or the policyholder is involved in the commission of criminal negligence offenses such as bodily injuries, manslaughter, third party property damage, damage to public means of communication or any combination thereof.

Obligations of the Company:

1. To take the necessary steps before the corresponding authorities to gain the freedom of the driver, in accordance with applicable laws in Mexican territory.
2. To take the necessary steps to obtain the release of the Vehicle.
3. Guarantee the repair of the damage or possible pecuniary penalties derived from the offense.

This coverage only protects the insured Vehicle and the person who drives it, who may not necessarily be the policyholder.

This coverage can only be provided upon previously contracting coverage 3 (Third Party Liability). The maximum amount of the bail bond is shown on the policy face.

### **Legal Assistance does not guarantee:**

1. **The driver's freedom with respect to the Agent of the Public Prosecutor's Office if he/she was under the influence of alcohol or drugs or if he/ she abandons the injured parties.**
2. **The driver's freedom if the offenses committed are considered as serious crimes, according to Mexican legislation.**

**Legal Assistance shall in no event pay: fines, violations, donations, gratuities, towing service, storage or cost of copies, nor will they pay expenses incurred by the driver in his/her defense without previous authorization in writing from Defensa Legal AXA Seguros.**

---

Also, the Company will provide the policyholder, if a person with the following:

1. Legal telephone counseling by attorneys, specialists in the different areas of law; with respect to the penal area the service will be provided 24 hours a day during the policy term; all other areas during working hours and days.

Due to the above, the Insured must report to the Defensa Legal AXA Seguros telephone numbers, giving a detailed explanation of his situation and presenting, when relevant, the required documentation.

2. Legal defense and assessment in the penal area of law when the Insured incurs or sustains direct actions by the possession or use of the insured Vehicle producing fraudulent offenses, except in the case of premeditated offenses.

### **Bail Bond**

The bail bond provided to the driver will be for an amount of up to that shown on the policy face. The bail bond will be submitted to the Office of the Attorney General of the Mexican Republic, the Office of the Attorney General in the Federal District or various states of Mexico, in order to guarantee the driver's provisional, administrative or guaranteed freedom on bail.

The bail bond guarantees the release or return of the protected Vehicle, which will be at the driver's disposition, unless it has illegally entered in Mexico, been stolen or involved in the commission of any other offense, and the driver of the covered Vehicle shall be, in all cases, the trustee thereof.

Once the driver obtains his/her freedom and the release of the Vehicle, he/she must appear before the Agent of the Public Prosecutor who has knowledge of the preliminary inquiry corresponding to the traffic accident, as many times as required.

In the event that the driver, after being notified, does not appear before the Agent of the Public Prosecutor or the corresponding penal judge within a period not greater than five working days, the fixed amount of the bail or bond to obtain his freedom will be requested by said authorities as of the date of notification of the claim.

In the event that the Company has paid the amount of the bail or bond in the terms of the previous paragraph, the driver shall be obligated to reimburse such amount to the Company with moratory interest of 1.15 times the average percentage cost of deposit in force at the time payment is made.

### **The effects of the bond will terminate:**

1. **Before the Public Prosecutor:** When the preliminary inquiry is concluded because it has been determined that there is no penal action to take or that the driver was not responsible for the accident, or because the corresponding file is being held pending.
2. **Before the Judicial Authority:** When liberty has been guaranteed due to the fact no penal responsibility has been proven against the driver.
3. **When the offenses committed are considered as serious crimes, according to Mexican Legislation.**

- 
4. When the Vehicle has been stolen or has entered Mexico illegally or been involved in the commission of any unlawful act.

In the event of accidents occurring in states where the Public Prosecutor does not accept the bond, then the necessary bail will be granted to guarantee the liberty of the driver, up to an amount equivalent to the maximum limit of the bond.

**The bond shall not take effect:**

1. When the driver has no driver's license or driving permit of the proper kind issued by the corresponding authority at the time the automobile accident occurs.
2. When the driver refuses to appear before the Public Prosecutor.
3. When the driver abandons the victim(s).
4. When the driver, at the time of the accident, is under the influence of alcohol or drugs.

**Legal Assistance Particular Exclusions**

Legal Assistance Service will not be provided:

1. In any offense different from a traffic accident.
2. When the accident is not reported to Defensa Legal AXA Seguros within 24 hours from the occurrence thereof.
3. When the driver makes any arrangements or payments without consulting Defensa Legal AXA Seguros.
4. When the driver's Vehicle is damaged and he does not provide sufficient information in order to locate the responsible party.
5. When the driver refuses to appear before the authorities at the hearing or when he does not accept the services of the attorney assigned by Defensa Legal AXA Seguros.
6. When the Vehicle is of greater capacity or tonnage than that appearing on the policy face.



---

## **Clause 2. Perils Not Covered under the Contract but that may be Insured by means of Expressed Agreement**

---

1. Damage sustained or caused by the Vehicle as a consequence of using the Vehicle to tow a trailer. With respect to tractor trucks, the towing system for the second trailer (dolly) neither the second trailer.
2. Legal Assistance costs of the driver of the Vehicle as a result of the penal procedures originated by any accident and the payment of bail or bonds of any kind, as well as sanctions, damages or any other obligation different from the repair of the physical damage for the account of the Insured, resulting from his liability, but not in detriment to that contained in Clause 6, Item 1- Section “a” (General Obligations of the Insured) and not in detriment to that outlined in Coverage 3- Third Party Liability.

---

## **Clause 3. Perils Excluded from the Contract**

---

The insurance policy shall in no event cover:

1. Damages sustained or caused by the Vehicle as a consequence of:
  - a) Using the Vehicle for a purpose different from that indicated in the policy that involves an increase of hazard.
  - b) Using the Vehicle for teaching purposes or instruction on how to drive it or how it functions.
  - c) Participating directly or indirectly in races or safety, endurance, or speed trials.
2. Damage sustained or caused by the Vehicle when being driven by a person without a driver' license equivalent to those used within Mexican territory, of a type appropriate to the kind of the insured Vehicle, issued by competent authorities, unless the driver cannot be charged with blame, unskillfulness or gross negligence in the occurrence of the accident. For the effects of the policy, driving permits will be considered as driver's licenses.
3. Loss or damage sustained or caused by the Vehicle as a direct or indirect consequence of:
  - a) Warlike operations, caused by a foreign or a civil war (whether declared or not), insurrection, overthrow, rebellion, expropriation, requisition, confiscation, attachment or arrest by legal Mexican authorities involved in such actions as part of their duties.



---

Coverage is not provided on loss or damage sustained or caused by the Vehicle when utilized or used for any military service, with or without the Insured's consent, acts of war, insurrection, rebellion or revolution, as well as intentional illegal acts in which the Insured directly participates and fights provoked by the driver of the Vehicle.

- b) Acts of terrorism and/or vandalism performed by one or several persons acting anonymously or in the name of or by assignment of or related to any organization.

For the effects of the previous paragraph, terrorism is understood to mean the use of force with political objectives, including all types of force and violence directed to influence the public sector or a part thereof by terrorist or violent actions producing dread or fear.

4. Any harm, expense, loss or indirect damage sustained by the Insured, including the impossibility of using the Vehicle.
5. Breakage, mechanical breakdown or lack of resistance of any part of the Vehicle as a result of the use thereof, unless these are caused by any of the covered perils.
6. Loss or damage caused by natural wear and tear of the Vehicle or the parts thereof, depreciation in value, as well as physical damage sustained by the Vehicle and caused by its own cargo, unless caused by any of the covered perils.
7. Loss or damage caused by the normal action of the tide, even when it produces flooding.
8. The damage sustained or caused by the Vehicle due to being overloaded or subjected to excessive traction with respect to the resistance, or capacity thereof or number of passengers. In these cases, the Company shall not be liable for damage caused to viaducts, bridges, scales or any thoroughfare and subterranean installations, whether due to vibration of the Vehicle or the cargo thereof.
9. Car rental reimbursement or substitute automobile.
10. The Insured's civil liability for physical damage to:
  - a) Property in his custody or under his responsibility.

- 
- b) **Property of persons legally dependent on the Insured.**
  - c) **Property of the Insured's employees, agents or representatives, all while within the Insured's premises.**
  - d) **Property within the insured Vehicle.**
- 11. Civil liability for third party bodily injury to persons legally dependent on the Insured or employed by him at the time of the occurrence or, when they are occupants of the Vehicle.**
  - 12. Loss or damage caused to the lower parts of the Vehicle as a result of driving off the road or on impassable roads.**
  - 13. The expenses to be paid by the Insured for accidents sustained by the occupants of the Vehicle, from which obligations for liability, penal or Workers' Compensation may arise.**
  - 14. The civil liability caused by the insured Vehicle as a consequence of damage caused by the cargo, in accidents occurring when the Vehicle is not in service or during loading or unloading operations.**
  - 15. Damage sustained by the Vehicle when being driven by a person under the influence of alcohol, unless the driver can not be charged with blame, unskillfulness or serious negligence in the occurrence of the accident, or under the influence of drugs, if these circumstances directly influence the accident that caused the damage.**
  - 16. The Insured's civil liability for third party property or bodily injury, caused by the cargo transported by the Vehicle, when it has dangerous features such as, but not limited to: heavy machinery, Vehicles aboard trucks, logs or pieces of wood, paper rolls, industrial cable or wire, posts, rods, girders and materials, parts or modules for the construction industry, livestock, or highly dangerous or polluting goods, such as toxic, corrosive, inflammable or explosive substances or products or any other type of similar cargo.**

## **Clause 4. Premium and Payment Obligations**

---

### **Premium**

The premium is due and must be paid upon issuance of the policy, unless otherwise agreed upon and payment must be made against the corresponding policy face issued by the Company. The term of the policy is specified on the policy face.

---

## Clause 5. Insured Amounts and Limits of Liability

---

The maximum limit of liability of the Company for 3. Third Party Liability (Property Damage & Bodily Injury), 5. Medical Expenses - Occupants, 6. Trailers, Recreational Vehicles and/or Boats, 7. Special Equipment and 8. Legal Assistance coverages are specified on the policy face; for 1. Collision and 2. Comprehensive coverages, the maximum limit of liability can be established according to the following definitions:

### Commercial Value

For the effects of this contract, commercial value is understood to be the value at the lower of market of the Vehicle in the country of origin, according to, among other sources, the publication known as the "Kelley Blue Book" (suggested retail value) in force at the time loss occurs. This commercial value can be assigned to both new and used Vehicles.

### Agreed Value

For the effects of this contract, agreed value is understood to be that agreed upon by the Company and the Insured.

### Invoice Value

For the effects of this Contract, invoice value is understood to be the invoice price of the Vehicle including tax; such value in no event includes financing, transfer or any other expenses different from the real cost of the Vehicle. Invoice value can be assigned to new Vehicles.

If the insured has declared a value less than the commercial value of the Vehicle, the Company's maximum liability will be limited to the value declared by the Insured.

---

## Clause 6. General Obligations of the Insured

---

1. In the event of loss, it shall be binding on the Insured to:

**a) Precautions**

Perform all the actions that tend to avoid or reduce the damage. If delay is not dangerous, the Insured may request instructions from the Company, and will then follow them. The expenses incurred by the Insured, if they are not clearly inadmissible, will be borne by the Company and should it so instruct, they will be paid in advance.

If the Insured does not comply with the obligations mentioned in the above paragraph, the Company shall have the right to reduce or limit the indemnity to the amount which would have been payable had the Insured complied with such obligations.

**b) Notice of loss**

The Insured shall notify the Company as soon as he is aware of the occurrence, except when such notification is impossible due to causes beyond his control, in which case he must notify the Company as soon as circumstances allow.

---

Non compliance with the foregoing shall result in the reduction of the indemnity to the amount which would have been payable had the Company been promptly advised of the occurrence.

**c) Notice to the authorities**

The Insured shall submit a formal claim or accusation before the corresponding Mexican authorities in the event of theft or any other criminal act that may be the reason for claim under the provisions of the policy, and cooperate with the Company in order to recover the Vehicle or the amount of the damage sustained.

2. In the event of claims made by the Insured as a result of an occurrence affecting coverages 1, 2, 3, 4, 5 or the coverages contracted for under special agreement, the Insured is obligated to:

**a) Notice of claim**

It shall be binding on the Insured to notify the Company as soon as he has knowledge of the claims or accusations received by him or his representatives, and to send such documents or the copies thereof to the Company.

Non compliance with this obligation by the Insured shall release the Company from paying the indemnity corresponding to the coverage affected by the occurrence.

The Company shall not be obligated to recognize any debt, transaction or any other similar legal proceeding made or agreed upon without its consent. The admission of a fact is not to be considered as an acceptance of liability by the Company.

**b) Cooperation and assistance of the Insured to the Company**

It shall be binding on the Insured to provide cooperation and assistance to the Company, at the Company's expense, in all civil procedures that may be made against him, due to the liability covered by the insurance:

- To provide the necessary data and proofs required by the Company for his defense, at the Company's expense, when this is necessary, or when the Insured does not appear in court.
- To exercise and make effective all the actions and defenses that may legally proceed.
- To appear in court at all civil procedures.
- To provide Powers of Attorney in favor of the attorneys appointed by the Company to represent him in civil procedures when he is not able to take part directly in all steps of such procedures.

3. It shall be binding on the Insured to notify the Company of the existence of all other insurance.

It shall be binding on the Insured to immediately notify the Company, in writing, of the existence of other insurance contracted for or that would have been contracted for with another company for the same perils and interest, giving the name of the insurer and the coverages.

---

## Clause 7. Basis of Valuation and Indemnity of Damage

---

1. If the Insured has complied with the obligation mentioned in Clause 6, Item 1, Section b) (Notice of loss) and the Vehicle is free from detention, attachment, confiscation or any similar situation due to an order of the legally recognized Mexican authorities, who due to their duties intervene in such acts, it shall be binding on the Company to begin the valuation of the damage without delay.
2. If the Company does not begin the valuation of the damage sustained by the Vehicle within the first 72 hours after the notice of loss, and provided that the assumptions in the above paragraph are complied with, the Insured shall have the right to repair the damage and to demand the payment thereof from the Company in the terms of the policy, except when the valuation cannot be made due to causes attributable to the Insured.

Except when the above paragraph applies, the Company shall not recognize the damage sustained by the Vehicle when the repair thereof is made before the Company has made the valuation of the damage.

3. When the valuation is terminated and the Company accepts responsibility, without prejudice to that stated in Article 71 of the Law of Insurance Contract, the Company must indemnify the Insured for the amount of the damage sustained on the date of loss.
4. The indemnity for partial losses shall comprise the invoice price on parts and labor, plus the corresponding taxes.

In any case, the valuation of the loss will take into consideration the retail price of parts or accessories on the date of the loss.

5. When the cost of the repair of the damage is greater than 50% of the value established on the policy face at the time immediately prior to the occurrence, the Insured may request that the loss be considered as a total loss. Unless agreed to the contrary, if the mentioned cost is greater than 75% of that value, it shall always be considered as a total loss.
6. In case of total loss affecting 1. Collision or 2. Comprehensive coverages, it shall be binding on the Company to pay an indemnity according to that established on the policy face, based on that stated in Clause 5. Insured Amounts and Maximum Liability, being established that no return premium will apply for those coverages not affected.
7. The intervention of the Company in the valuation of damage or any assistance rendered to the Insured or third parties by the Company or its representatives shall not imply an acceptance of liability by the Company with respect to the loss.
8. For effective compliance with Article 71 of the Law of Insurance Contract, it is understood that the Insured has fulfilled his duty by submitting to the Company the documentation specified for each case.
9. Towing expenses

Should the loss merit indemnity under the policy terms, the Company will take charge of the handling and corresponding expenses to put the insured Vehicle in condition for towing, as well as the costs implied thereby. If the Insured decides to take the Vehicle to a place other than that designated by the Company, they will only respond for this concept, for an amount equivalent to one month of the minimum salary in force in Mexico City at the time loss occurs.

---

## 10. Moratory interest

In the event that the Company, notwithstanding the fact that they have received all of the documents and complete information on the claim, does not pay the indemnity, capital or income under the terms of Article 71 of the Law of Insurance Contract, instead of the legal interest applicable, they will pay the Insured, the beneficiary or damaged third party, moratory interest calculated at an annual rate equal to the average percentage cost of deposit published monthly by the Bank of Mexico, during the period of delay. This interest will be calculated from the day following the 30-day period specified in the aforementioned.

In the event of lawsuits or arbitration under the terms of Article 276 and 277 the Insurance and Guarantees, the interest in arrears will be calculated as established therein.

---

## Clause 8. Alternative Dispute Resolution

In the event of controversy between the Insured or beneficiary and the Company with respect to any loss or damage, the issue will be submitted to the opinion of an expert appointed by written agreement of both parties, but if there is no agreement in the appointment of one single expert, two will be made, one by each party; this to be done within a period of ten days from the date in which one of the parties is required in writing by the other to do so.

Before the beginning of this task, the two experts shall appoint a third in case of disagreement.

If one of the parties refuses to appoint his expert or simply does not do so when required by the other, or the experts disagree about the third expert, the Mexican judicial authority will designate, upon the request of any of the parties, the expert, the third expert or both if necessary; nevertheless, the National Insurance and Bonding/Surety Commission may appoint the third expert if both parties agree to request it.

In the death of one of the parties, when a physical person or the dissolution, if a Company, should occur while the investigation is being carried out, this will not nullify or affect the attributions or authority of the expert, the experts or third expert, as the case may be, or if one of the parties' experts or the third one dies before an opinion is rendered, another expert will be appointed by: the parties, the experts, the Mexican judicial authority or the National Insurance and Bonding/Surety Commission, to substitute him.

The expenses and fees involved in the investigation of the expert will be for the account of the Company and the Insured equally, but each party will pay his own expert's fees.

The expert's investigation referred to in this clause does not signify the acceptance of the claim by the Company, it simply determines the amount of the loss that the Company will eventually be obliged to indemnify, leaving the parties free to exert the actions and oppose the corresponding exceptions.

---

## Clause 9. Territoriality

The coverages insured in the policy shall be applicable only to accidents occurring within the territory of the United States of Mexico.



---

## Clause 10. Salvage

---

In the event that the Company pays the insured value of the Vehicle at the time of the accident, the Company will have the right to dispose of the salvage in the proportion corresponding to any recovery with the exception of special equipment and adaptations that were not insured.

In view of the fact that the part for the account of the Insured refers to the deductible, the amount of the recovery will be applied first to cover the amount paid by the Company and the remainder, if any, will correspond to the Insured.

Pursuant to articles 27, 29 and 29-A- of the Federal Tax Code, in relation to Rules I.2.4.3., Section IV, I.2.7.3.4. and I.2.7.3.6 of the miscellaneous tax resolution 2014, the Insured (Individual not engaged in business activity) is obliged to bill to the Company by means of Digital Tax Receipt via Internet (CFDI by its initials in Spanish), the salvage value corresponding to indemnity payment for Total Loss.

In order to issue the CFDI, the Insured or Third Party must provide among other requirements, the Taxpayer ID Number (RFC by its initials in Spanish). If the Insured or Third Party is not registered under the Taxpayer ID regime, he/she must furnish to the Company the information and documents necessary for his/her registration, including: a) Full name, b) CURP (Sole Population Registration Number) or copy of birth certificate, c) Main Business Activity, d) Tax Address and e) "Issuance Request Form for Digital Tax Receipt via Internet".

Once the above provisions have been met and the Insured has been registered in the Taxpayer ID regime, if applicable, the Company will send the corresponding CFDI to the Insured or Third Party.

Since tax provisions must be strictly observed, it shall not be binding on the Company to make indemnity payment for Total Loss if due to any act or omission by the Insured or Third Party, compliance with CFDI issuance is prevented or limited, in which case, the parties may agree payment of damage.

Pursuant to articles 93 and 126, section XIX, of the Income Tax Law (Ley de Impuesto Sobre la Renta):

If salvage value exceeds MXN 227,400 and the balance from deducting acquisition cost of the vehicle is equal to or greater than 3 times the AGMSF (Annual General Minimum Salary in Force) on the date of payment, the Company shall retain 20% of the amount in excess and shall send the corresponding CFDI.

For example:

Salvage value MXN	MXN 280,000	
(-) Acquisition cost:	MXN 100,000	
Profit:	MXN 180,000	In excess of MXN 105,000 3 times the amount equivalent to the (Annual General Minimum Salary in Force).
Applicable Retention:	MXN 21,000,	20% of the amount in excess of the annual general minimum salary of the salvage amount.

The contractual documentation forming part of this product is registered before the National Insurance and Bonding Commission (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas) pursuant to provisions set forth in articles 36, 36-A, 36-B and 36-D of the General Law of Insurance Institutions and Mutual Societies (Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros) under registry No. CGEN-S0048-0062-2015 dated March 27, 2015.

---

## Clause 11. Loss of Right to Indemnity

---

The obligations of the Company shall terminate:

1. If it can be shown that the Insured, the driver, the beneficiary or the representatives thereof, for the purpose of making the Company incur in error, dissemble or make incorrect statements about facts that would exclude or could restrict such obligations.
2. If the loss should involve fraud or malicious intent by the Insured, the driver, the beneficiary or their assignees.
3. If it can be shown that the Insured, the driver, the beneficiary or the representatives thereof, for the purpose of making the Company incur in error, do not provide timely information required by the Company on facts related to the accident and by means of which the circumstances and consequences of the occurrence could be determined.

---

## Clause 12. Advance Termination of the Contract

---

The parties hereto do expressly agree that this contract may be terminated before the expiration date thereof by means of written notification one to the other.

If the Insured terminates the contract, the Company shall have the right to that part of the premium corresponding to the period the policy was in force. The return premium will be calculated as follows:

- The corresponding premium will be estimated to the actual term, from the beginning of the contract until the date of cancellation.
- The corresponding discount will be applied to the actual term, according to the long term discounts of the tariff in force.
- The premium calculated for the actual term will be subtracted from the premium charged originally thereby obtaining the return premium.

If the Company terminates the contract, it will give written notice thereof to the Insured, and the cancellation of the insurance shall be effective (15) fifteen days after the corresponding notice has been made. The Company shall refund the total of the unearned premium calculated at prorate to the Insured.

---

## Clause 13. Statute of Limitations

---

All proceedings derived from this insurance contract shall become invalid within two years, counted in the terms of Article 81 of the Law of Insurance Contract, from the date of the occurrence giving rise thereto, except the cases specified in Article 82 of the same Law.

The statute of limitations may be interrupted not only by ordinary causes, but also for the appointment of an expert or the beginning of the process set forth in Article 66 of the Law for the Protection and Defense of Financial Services Users.

---



---

## Clause 14. Jurisdiction

---

In the event of controversy, the plaintiff shall appeal before the National Insurance and Bonding/Surety Commission at its main office or its branch offices, pursuant to the terms of Article 65 of the Law for the Protection and Defense of Financial Services Users, and if said organization is not designated as the arbitrator, the plaintiff may appeal to the courts corresponding to the domicile of the Company.

It is agreed by and between the Insured and the Company, that all disputes and matters whatsoever arising under, in connection with or incident to this insurance policy including the Agent who sold the policy, shall be litigated, if at all, in and before a Court located in the United States of Mexico to the exclusion of the Courts of any other states or country.

### Contact Data:

#### Customer Complaints Unit of AXA Seguros (UNE by its initials in Spanish):

Telephone Nos.

Mexico City: **5169 2746 (option 1)**

Inside the Mexican Republic: **01 800 737 76 63 (option 1)**

Address: Félix Cuevas 366, floor 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, 03200, México, D.F., Integral Customer Service Window of AXA.

Monday to Thursday from 8:00 to 15:30 hours and Fridays from 8:00 to 16:00 hours.

For a list of customer service offices in the rest of the country, please visit:

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

Contact us at **[axasoluciones@axa.com.mx](mailto:axasoluciones@axa.com.mx)** or log onto our website **[axa.mx](http://axa.mx)**, section Servicios AXA, followed by ¿Insatisfecho con nuestro servicio? (unhappy with our service?), in **[axa.mx/web/servicios-axa/quejas](http://axa.mx/web/servicios-axa/quejas)**

#### National Commission for the Protection and Defense of Users of Financial Services (Condusef, by its initials in Spanish -Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros):

Should you have any complaint, please call us at telephone Nos.:

Mexico City: **(55) 53 40 0999**

Inside the Mexican Republic: **01 800 999 8080**

Address: Av. Insurgentes Sur #762, Col. Del Valle, México, D.F., C.P. 03100.

To consult other customer service offices in the country access: **[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)**

E-register for comments: **[asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx)**

---

## Clause 15. Subrogation

---

In the terms of the law, upon the payment of the corresponding indemnity, the Company shall be subrogated up to the amount paid in the Insured's rights, as well as his/her corresponding proceedings against the perpetrators or parties responsible for the loss. If the Company should so require it, and at their own cost, the Insured shall confirm such subrogation in writing before a Notary Public. If subrogation is totally prevented due to any act or omission on the part of the Insured, the Company shall be released from its obligations.

If damage sustained was only partially indemnified, the Insured and the Company do hereby agree to exercise their rights in the corresponding proportion.

---

## Clause 16. Language

---

This English translation is a courtesy only. In case of controversy, the Spanish version of this document and Mexican jurisdiction shall in all cases prevail.

## Clause 17. Acceptance of the Contract (Article 25 of The Law of Insurance Contract)

---

If the contents of the policy or modifications thereto do not agree with the offer, the Insured may request a correction thereof within thirty days following the date on which the policy was received. After this thirty day period has elapsed, the stipulations of the policy or the modifications thereto shall be considered as accepted.

## Clause 18. Cyber Risk

---

**The Contracting Party and the Company ratify their will and agreement as contained in this Policy:**

**The agreed coverages provided on the Policy Dec Page are subject to the perils expressly covered according to these general conditions.**

**Therefore, any event directly associated with the use and possession of the Vehicle because of Cyber Risk will not be the subject of coverage under this Policy, in other words wit, it will be excluded, including:**

- **Damage to and loss of the Vehicle and Third Parties.**
- **Damage, pecuniary loss, loss of profits, consequential loss, business interruption, including loss of use of the Vehicle and Third Parties.**
- **Defense costs, penalties and restoration. Cyber Risk is understood as loss, damage, liability, expense or fine, resulting from:**
  - **Use or operation of computer systems or computer networks.**
  - **Reduction or loss of availability to use computer systems, computer networks or data.**
  - **Access, processing, use, storage or transmission of data; including the impossibility to perform to such actions.**
  - **Error, incident or omission respecting computer systems, computer networks or data.**
  - **Threat or deceit in connection with the above paragraphs.**

---

## Clause 19. Communicable Disease Exclusion

---

1. The policy to which this clause is attached excludes: intangible or non-material loss and damage; consequential loss and damage; business interruption; loss of value; impossibility of commercialization; restriction of use; liabilities; claims and costs or expenses directly caused by or in connection with a Communicable Disease.

Without any prejudice to provisions stated in the paragraph above, this exclusion shall not apply to loss and property damage directly caused by the perils covered under the policy.

Likewise, it excludes any liability of the Insured for damage; loss; compensation; injury; emotional distress; sickness; disease; death; medical payment; defense cost; cost; expenses; clean-up costs; detoxification; removal; monitoring or testing for a Communicable Disease; damages caused by measures taken to contain and/or control such disease or any other amount, whether actual or perceived, directly caused by or in connection with a Communicable Disease.

This exclusion shall also apply to damage and loss caused by the impossibility to use, enjoy and dispose of the insured property by order of a competent authority in the presence of a Communicable Disease, or because the Insured willingly or for preventive purposes decides so.

2. For the purpose of this policy, a Communicable Disease means any disease which can be transmitted by any means from any organism to another organism where:
  - 2.1. Such means contain virus, bacterium, parasite or other organism or any variation or mutation thereof, whether deemed living or not;
  - 2.2. The method of transmission includes airborne transmission, any kind of bodily fluid transmission, transmission from or to any surface or object, solid, liquid or gas or between organisms; and
  - 2.3. Said disease or means can affect or threat human health or human welfare.
  - 2.4. Communicable Disease must be acknowledged by a competent sanitary authority.

Note: This translation to English is a professional courtesy only. In case of controversy, the original wording in spanish shall prevail.

## Registro

---

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 13 de abril de 2000 con el número DVA -S -196/2000/ CONDUSEF-001157-03.

---



**Call toll-free**  
**800 911 9999**  
**axa.mx**



Auto

# Tú nos indicas el rumbo

Derechos Básicos  
del Asegurado





# Derechos del asegurado



Conoce los derechos que tienes como contratante, asegurado o beneficiario.

## Al contratar tu seguro puedes:



● **Solicitar al intermediario** que te ofrece el seguro que se identifique contigo.



● **Conocer el importe de la comisión** o compensación que recibe el intermediario por la venta del seguro.



● **Recibir la información completa** acerca de los términos, condiciones y exclusiones de tu seguro, las formas de conservar y dar término a la cobertura y la vigencia de tu póliza.

## En caso de siniestro:

1.

**Debes recibir los beneficios contratados en tu póliza** por eventos ocurridos dentro del periodo de gracia, aun si no has pagado la prima durante este periodo. Sujeto a las Condiciones Generales.



2.

**AXA puede optar por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización**, de acuerdo con lo estipulado en las Condiciones Generales de la póliza\*.



3.

En caso de retraso en el pago de la suma asegurada, **podrás recibir una indemnización, de acuerdo a la legislación vigente.**



4.

**En caso de inconformidad con el tratamiento de tu siniestro,** puedes presentar una reclamación sin costo ante AXA por medio de la Unidad de Atención Especializada (UNE). O bien, acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en cualquiera de sus delegaciones estatales.

En caso de que hayas presentado una reclamación ante la Condusef y no se sometan las partes al arbitraje, podrás solicitar a dicha comisión un dictamen técnico.



## Si tienes alguna queja:



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

Teléfono: **55 5169 2746 (opción 1)** o **800 737 76 63 (opción 1)**  
Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, Ciudad de México, en la Ventanilla Integral de Atención 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.

**\*Puedes consultar en [axa.mx](http://axa.mx) las Condiciones Generales para conocer los detalles de las bases, criterios y las opciones en caso de reparación o indemnización.**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 8 de diciembre de 2017, con el número CGEN-S0048-0168-2017/CONDUSEF-G-00509-002