

# Accidentes

Guía del usuario

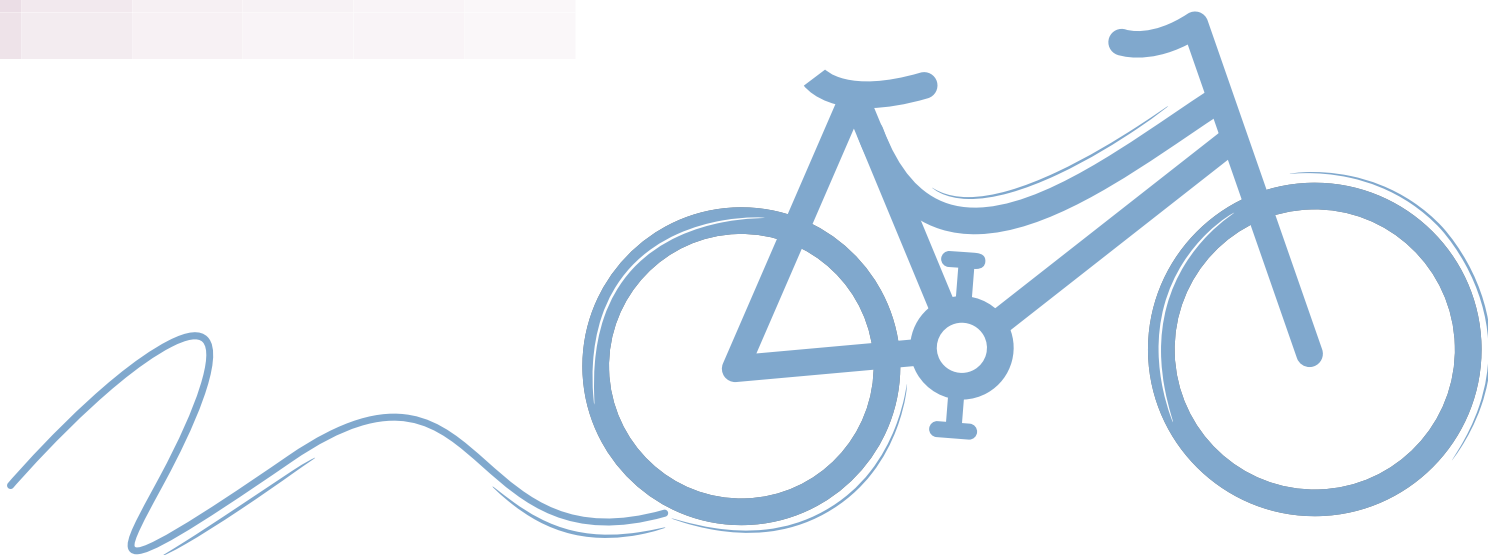
Rodar Seguro



## Tu tarjeta de asistencia

- Recorta aquí tu tarjeta de asistencia.
- Llénala con tus datos.
- Tráela a la mano en tu cartera.

Esos datos son indispensables para poder atenderte en caso de que requieras usar tu seguro.



Dobla por el centro



**Tu médico  
24 horas®**  
01 800 911 9999

**Póliza:** \_\_\_\_\_

Lada nacional sin costo  
**01 800 911 9999**

Centro de atención telefónica  
**52 (55) 5169 2727**

- Asistencia médica telefónica las 24 horas, proporcionada por AXA Assistance.
- Consultas con médicos a domicilio, con un costo preferencial (\$250).
- Ambulancia terrestre en caso de emergencia (máximo 2 al año sin costo).
- Información sobre servicios médicos y productos.



reinventando / los seguros



# Bienvenido a tu guía del usuario

## Rodar Seguro

Número de póliza

---

Nombre del asegurado

---



Ten a la mano tu información y llámanos:

**Lada nacional sin costo**

01 800 911 9999

- Asistencia médica telefónica las 24 horas, proporcionada por AXA Assistance.
- Consultas con médicos a domicilio, con un costo preferencial (\$250).
- Ambulancia terrestre en caso de emergencia (máximo 2 al año sin costo).
- Información sobre servicios médicos y productos.

### ¿Qué hacer en caso de accidentes o urgencia?

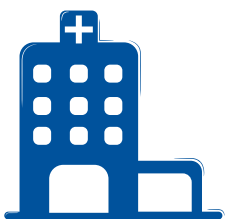
1. Ten a la mano tu número de póliza de seguro.
2. Comunícate con nosotros.
3. Proporciona tu nombre, número de póliza y datos generales que te soliciten para brindarte asesoría inmediata.
4. Evaluaremos la opción más conveniente:
  - a) Si por un accidente es necesario tu traslado en ambulancia a un hospital.
  - b) Que un médico te visite en tu domicilio si lo consideras necesario y estás de acuerdo.

Enviaremos la ambulancia al lugar donde te encuentres (sujeto a disponibilidad del servicio en la localidad que corresponda).

**Llámanos al 01 800 911 9999**  
**axa.mx**

## ¿Qué hacer si por un accidente debes acudir al hospital?

1. Ten a la mano tu número de póliza de seguro.
2. Comunícate con nosotros.
3. Proporciona tu nombre y número de póliza de seguro.
4. Indícanos la situación del accidente y tu ubicación para que te asesoremos sobre los hospitales a los que puedes acudir.
5. Una vez que estés en el hospital, preséntate en el módulo de admisión con una identificación oficial y tu número de póliza.
6. Antes de tu salida, el hospital te entregará el estado de cuenta con la cantidad a pagar.
7. El o los médicos tratantes deberá llenar debidamente el formato de Informe Médico de AXA.



- Considera que el hospital te puede solicitar un depósito de admisión hospitalaria (la cantidad del depósito varía en cada hospital, por lo que es importante que presentes una tarjeta de crédito).
- Te sugerimos solicitar que te atienda un médico en convenio con AXA.
- Te acompañaremos durante tu estancia en el hospital y te asesorará en todos los trámites necesarios, a través de nuestros módulos hospitalarios o vía telefónica.

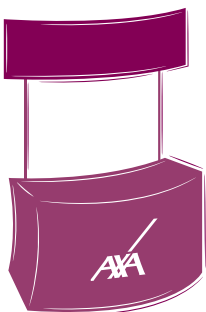
### Recuerda

- En caso de accidente el pago se realizará a través de pago por reembolso.
- El formato de Informe Médico y la Solicitud de Reembolso los puedes encontrar en el módulo de AXA en el hospital, o en **axa.mx**.

La ruta es:

**axa.mx/web/seguro-de-salud/como-usar-mi-seguro**

## ¿Necesitas ayuda en el hospital?



Acude al módulo de AXA en el hospital, que te brindará atención inmediata en cualquier trámite y aclaración, por ejemplo:

- Aclaración de cargos a facturas.

Si no hay módulos hospitalarios o no está disponible, llámanos al **01 800 911 9999** donde nuestros expertos te brindarán la atención que requieras.

Para conocer la ubicación de los módulos hospitalarios visita **portal.axa.mx/Personas/ServicioAXA/ModulosHospitalarios** o llama al **01 800 911 9999**.

## ¿Cómo tramito mi reembolso?

Los gastos procedentes en tu póliza serán reembolsados hasta la suma asegurada correspondiente de acuerdo con los términos y condiciones de la póliza.

- Llena los formatos de Informe Médico y Solicitud de Reembolso, que encontrarás en la ruta indicada en la página anterior.
- Reúne el resto de los documentos necesarios, los cuales se indican más adelante en la tabla de la documentación requerida.
- Entrega estos documentos en los centros de atención de AXA. Encuentra el más cercano a ti en **[axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion](http://axa.mx/web/servicios-axa/centros-de-atencion)**
- El reembolso de los gastos procedentes se hará en 7 días a partir de que entregues la documentación correspondiente.

### Recuerda

- Para el caso de la cobertura de **Reembolso de Gastos Médicos por Accidente**, éste se realizará siempre y cuando se haya **rebasado el monto por franquicia** establecido (\$1,000 pesos), es decir, los gastos erogados por cada siniestro deberán ser superiores a este monto. En caso de ser así los gastos procedentes serán reembolsados.
- Entrega todos los documentos sin omitir información para que el trámite sea más ágil.
- En el formato Pago por Reembolso indica si deseas recibir el pago por transferencia bancaria u orden de pago. En caso de transferencia bancaria, proporciona la clabe interbancaria y el número de cuenta.



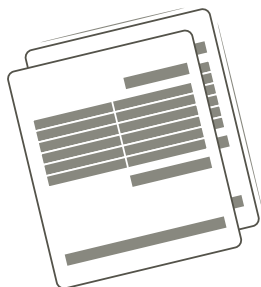
## Documentación requerida para el pago por reembolso de coberturas

	Muerte Accidental	Perdidas Orgánicas	Reembolso inicial	Reembolso complementario
<b>Póliza de seguro</b> (copia)	✓	✓		
<b>Solicitud de programación de servicios médicos</b>	✓	✓		
<b>Solicitud de reembolso</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Informe médico</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Identificación oficial del asegurado</b> (INE/ pasaporte vigente)	✓	✓	✓	
<b>Identificación oficial de los beneficiarios</b> (credencial INE)	✓			
<b>Estudios de laboratorio y gabinete, y su interpretación donde se confirme el diagnóstico</b>		✓	✓	
<b>Recetas médicas (incluir factura)</b>		✓	✓	✓
<b>Comprobantes fiscales</b>			✓	✓
<b>Comprobante de domicilio</b> (en caso de tener un domicilio diferente en el INE)			✓	
<b>Estado de cuenta bancario</b>	✓		✓	✓
<b>Actuaciones del ministerio público</b>	✓		✓	
<b>Certificado de defunción</b> (copia)	✓			
<b>Copia certificada del acta de nacimiento</b>	✓			
<b>Comprobantes de atención médica</b>		✓		
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>5 días</b>			

### Recuerda

- Obtén los formatos de Informe Médico y Solicitud de Reembolso y Aviso de Accidentes de AXA en la ruta [axa.mx](http://axa.mx)
- Entregar todos los formatos debidamente llenados y firmados.
- No olvides agregar datos de contacto como un correo electrónico y/o un teléfono.

## ¿Cómo se deben facturar los comprobantes de gastos médicos?



- Gastos hospitalarios y cualquier otro pago a personas morales a nombre de AXA Seguros, S.A. de C.V.: ASE931116231, Xola 535, piso 27, Del Valle, Benito Juárez, 03100, México D.F.
- Los comprobantes honorarios médicos, farmacias y enfermería así como cualquier otro que genere ISR a retener: a nombre del asegurado, afectado o titular.

## ¿Dónde se entrega la documentación?

### Módulos hospitalarios.

Para conocer la ubicación de los módulos hospitalarios visita [portal.axa.mx/Personas/ServicioAXA/ModulosHospitalarios](http://portal.axa.mx/Personas/ServicioAXA/ModulosHospitalarios) o llama al **01 800 911 9999**.

### En nuestros centros de atención.

Para conocer la ubicación de los centros de atención visita [portal.axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas](http://portal.axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas) o llama al **01 800 911**

## ¿Cómo se pagan las indemnizaciones?



En caso de la cobertura de Reembolso de Gastos Médicos por Accidente, el reembolso procede de la siguiente forma:

Se suman todos los gastos médicos cubiertos en caso de accidente hasta los límites establecidos en el contrato, esta cantidad debe de rebasar el monto por franquicia de \$1,000 pesos para cubrir los gastos procedentes y proceder con el reembolso.

### Ejemplos:

Procedente	No procede el pago
<ul style="list-style-type: none"><li>• El monto total por un siniestro reclamado fue de \$1,500.  Para este caso, el monto reclamado es de \$1,500 por lo que rebasa el monto por franquicia establecido para esta cobertura que es de \$1,000 por lo tanto el monto a reembolsar será de \$1,500.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El monto total por un siniestro reclamado fue de \$300.  Para este caso, el monto reclamado es de \$300 por lo que no rebasa el monto por franquicia establecido para esta cobertura que es de \$1,000 por lo tanto no procede el reembolso.</li></ul>

### ¿Qué hacer si por un accidente daño a un tercero con mi bicicleta?

1. Ten a la mano tu número de póliza de seguro.
2. Comunícate al **01 800 911 9999**.
3. Proporciona tu nombre y número de póliza de seguro.
4. Indícanos la situación del accidente.

Considera que los gastos cubiertos son por asesorías jurídicas, trámites ante las autoridades, trámites con los perjudicados, sus abogados o peritos (incluyendo investigaciones e informes) costos judiciales e intereses legales, así como el pago de los daños por lo que sea responsable el Beneficiario.

#### Recuerda

- Proporcionar todos los datos y pruebas necesarias que te sean requeridos por la Compañía de Asistencia para tu defensa.
- Ejercitar y hacer valer las acciones y defensas que te correspondan en derecho.
- Comparecer en todo procedimiento.
- Otorgar poderes en favor de los abogados que la Compañía de Asistencia designe para que te representen en los citados procedimientos, en caso de que no puedas intervenir en forma directa en todos los trámites de dichos procedimientos.

#### No olvides:

Cualquier reconocimiento de adeudo, transacción, convenio u otro acto jurídico que implique reconocimiento de responsabilidad de tu parte, deberá ser autorizado previamente por la Compañía de asistencia.

### ¿Qué hacer si por un accidente daño mi bicicleta?

1. Ten a la mano tu número de póliza de seguro.
2. Comunícate al **01 800 911 9999**.
3. Proporciona tu nombre y número de póliza de seguro.
4. Indícanos la situación del accidente.



#### Recuerda

- Conservar todas las partes dañadas y defectuosas y tenerlas a disposición de AXA para que puedan ser examinadas por un experto.
- Comprobar la propiedad y preexistencia de la bicicleta por medio de facturas de compra.



## ¿Qué hacer si por el uso de mi bicicleta me sanciona la autoridad?



1. Ten a la mano tu número de póliza de seguro.
2. Comunícate al 01 800 911 9999.
3. Proporciona tu nombre y número de póliza de seguro.
4. La Compañía de asistencia te orientará telefónicamente con relación a hechos de tránsito (circulación en vías públicas) ocurridos con motivo del uso de bicicletas.

### No olvides:

La compañía de asistencia te orientará telefónicamente con relación a hechos de tránsito, por circulación en vías públicas, ocurridos con motivo del uso de bicicletas.

## ¿Qué hacer si por un accidente no puedo conducir mi bicicleta?

1. Ten a la mano tu número de póliza de seguro.
2. Comunícate al **01 800 911 9999**.
3. Proporciona tu nombre y número de póliza de seguro.
4. Indícanos la situación del accidente y ubicación para que puedan transportarte.

## ¿En dónde puedo consultar las condiciones generales de mi seguro?



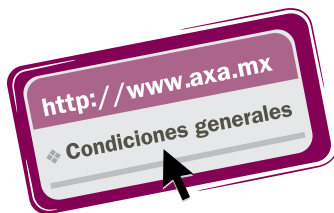
1. Por correo electrónico:
  - Al momento de la contratación, solicítalo al contratante o agente de seguro, o
  - Llámanos al **01 800 002 8276** para solicitarlas y enviártelas al correo electrónico que nos proporcionas.

2. Por Internet:

- Ingresa a la página **axa.mx**
- Ubica tu cursor en la pestaña de Seguros para tu salud.
- Localiza en el menú de la sección de Rodar Seguro, donde encontrarás tus condiciones generales.

La ruta es:

**axa.mx/web/seguro-de-salud/rodar-seguro**



## Coberturas

Tu seguro de Accidentes Personales incluye las siguientes coberturas:

### • Muerte Accidental

AXA Seguros pagará la suma asegurada de esta cobertura, si el asegurado fallece a consecuencia de un accidente y dentro de los 90 días siguientes a la fecha del mismo.

La edad mínima de admisión para la cobertura de muerte accidental es de 12 años por lo que esta cobertura no procederá en caso de ser menor de 12 años.

### • Pérdidas Orgánicas

AXA Seguros pagará la proporción que se indica de la suma asegurada de esta cobertura, si a consecuencia de un accidente y dentro de los 90 días siguientes a la fecha del mismo, el asegurado sufre cualesquiera de las pérdidas enseguida enunciadas.

	Escala "A"
Ambas manos o ambos pies, o la vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano y la vista de un ojo, o un pie y la vista de un ojo	100%
Una mano o un pie	50%
La vista de un ojo	30%
El pulgar de cualquier mano	15%
El índice de cualquier mano	10%

### Indemnización máxima

La responsabilidad de AXA Seguros, en ningún caso excederá de la suma asegurada contratada para esta cobertura, aún cuando el asegurado sufriera en uno o más eventos varias de las pérdidas orgánicas cubiertas.

### • Reembolso de Gastos Médicos

AXA Seguros le reembolsará al asegurado los gastos en que éste incurra, hasta la suma asegurada contratada para esta cobertura, si a consecuencia de un accidente y dentro de los 10 días siguientes a la fecha del mismo se viera precisado a someterse a tratamiento médico, hospitalizarse, consumir medicamentos, o hacer uso de los servicios de enfermera o ambulancia terrestre. Esta indemnización será independiente de las otras a que tuviere derecho.

AXA Seguros sólo pagará los servicios médicos que sean proporcionados por instituciones o por personas autorizadas legalmente para el ejercicio de su actividad y que no sean familiares del asegurado.

### Reembolso máximo

Los gastos que resulten de prótesis dental o cualquier otra clase de tratamiento de ortodoncia y ambulancia terrestre serán cubiertos hasta un límite de 15% y 5% respectivamente, de la suma asegurada de esta cobertura.

La responsabilidad de AXA Seguros por uno o más eventos, en ningún caso excederá de la suma asegurada contratada para esta cobertura.

Las cantidades que se rembolsen por estos dos conceptos, disminuirán en igual cantidad la suma máxima asegurada en este beneficio.

Los gastos médicos cubiertos por accidentes se rembolsarán por un periodo máximo de 365 días contados a partir de la fecha en que se erogue el primer gasto, sin que en ningún caso excedan de la suma contratada.

### **Edad**

Como edad del asegurado se considerará la que haya alcanzado en su aniversario anterior a la fecha de vigencia del seguro o en su caso a la fecha de renovación.

La edad mínima de admisión para la cobertura de muerte accidental es de 12 años y para la incapacidad total y parcial es de 16 años.

## **Servicios de asistencia incluidos**

### **1. Tu médico 24 horas**

#### **1.1. Asistencia médica telefónica**

#### **1.2. Envío de médico a domicilio (consulta domiciliaria con costo de \$ 250 pesos)**

#### **1.3. Envío de ambulancia terrestre limitado a dos servicios al año**

### **2. Rodar 24 horas**

#### **2.1. Indemnización por Daños Causados a Terceros por el uso de la Bicicleta**

#### **2.2. Indemnización por Daño Material a la Bicicleta**

#### **2.3. Asistencia Legal Telefónica**

#### **2.4. Servicio de Taxi en caso de Accidente**

- **Indemnización por Daños Causados a Terceros por el uso de la Bicicleta**

Los beneficios incluidos son:

El pago de los gastos de defensa del Beneficiario como son; asesorías jurídicas, trámites ante las autoridades, trámites con los perjudicados, sus abogados o peritos (incluyendo investigaciones e informes) costos judiciales e intereses legales.

El pago de los daños por lo que sea responsable el Beneficiario.

- **Indemnización por Daño Material a la Bicicleta**

Si como consecuencia de un Accidente, el cuadro de la Bicicleta sufre rotura o desperfecto, se pagará el monto estipulado en el endoso correspondiente.

- **Asistencia Legal Telefónica**

Pendiente

- **Servicio de Taxi en caso de Accidente**

Si a consecuencia de un Accidente, no puedes trasladarte en tu bicicleta, AXA se hará cargo de los gastos por tu traslado desde el lugar del accidente hasta tu domicilio.

## Ejemplos de lo que no cubre tu seguro

- 1. Accidentes que se originen por participar en:**
  - a) Servicio militar, actos de guerra, rebelión o insurrección.**
  - b) Actos delictivos intencionales en que participe directamente el Asegurado.**
  
- 2. Accidentes que se originen por participación del Asegurado en actividades como:**
  - a) Aviación privada en calidad de tripulante, pasajero o mecánico, fuera de líneas comerciales autorizadas para la transportación regular de pasajeros.**
  - b) Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.**
  - c) Conducción de motocicletas y vehículos de motor similares.**
  - d) Paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí, tauromaquia.**
  
- 3. Los siguientes eventos:**
  - a) Enfermedad corporal o mental.**
  - b) Suicidio o cualquier intento del mismo, o mutilación voluntaria, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.**
  - c) Hernias o eventraciones, excepto si son de carácter accidental.**
  - d) Envenenamientos de cualquier origen o naturaleza, excepto si son a consecuencia de un Accidente.**
  - e) Abortos, cualquiera que sea su causa.**
  - f) Infecciones, con excepción de las que resulten de una lesión accidental amparada.**
  - g) Inhalación de gases o humo, excepto si se demuestra que fue accidental.**
  - h) Radiaciones ionizantes.**
  - i) Accidentes que se originen debido a que el Asegurado estaba bajo la influencia de algún enervante, estimulante o similar, excepto si fueron prescritos por un médico, así como los que se originen mientras el Asegurado se encuentre bajo la influencia del alcohol, si este hecho influyó en la realización del siniestro.**
  
- 4. Gastos incurridos por acompañantes del Asegurado en un hospital o sanatorio.**
  
- 5. Destrucción, requisición, confiscación, incautación o detención de las bicicleta aseguradas por actos de autoridad legalmente reconocida, con motivo de sus funciones.**
  
- 6. Extravío de bienes.**

Consulta las exclusiones completas en tus condiciones generales que se encuentran en [axa.mx](http://axa.mx).

## Ayúdanos a servirte mejor

Te pedimos que nos informes cuando:

- Cambie el número de cuenta o tarjeta de crédito a la que se carga la prima de tu seguro.
- Cambie los datos de contacto en donde se envía tu póliza.
- Cambie tu dirección o número telefónico que proporcionaste al momento de solicitar tu seguro.
- No se realice el cargo de la prima del seguro.

## Si tienes alguna queja



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

Teléfono: **5169 2746** (opción 1) o **01 800 737 76 63** (opción 1)

Dirección: Insurgentes Sur 3900, Col. Tlalpan, Del. Tlalpan C.P.14000, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

En el horario de 8:00 a 17:30 horas.

O escríbenos al correo: **axasoluciones@axa.com.mx** o en nuestra página web **axa.mx** en la sección ¿Insatisfecho con nuestro servicio?, la ruta es **portal.axa.mx/Personas/ServicioAXA/Contactanos/Paginas/Quejas.aspx**

AXA Seguros, S.A. de C.V. no se hace responsable por la práctica médica, ni por los servicios de hospitales utilizados por el asegurado.

AXA Seguros, S.A. de C.V. únicamente es responsable del reembolso al asegurado de los gastos derivados de un accidente o enfermedad cubierto por la póliza.

El contenido de esta guía es informativo y no sustituye a las condiciones generales. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables.

**Llámanos sin costo**  
**01 800 911 9999**

**axa.mx**

AI-325 • ABRIL 2015

