

Auto

Guía de Usuario Autos /



Autos

reinventando / los seguros





¡No lo olvide!

Es necesario llevar siempre en el vehículo la siguiente documentación:

- Permiso de circulación
- Tarjeta de inspección técnica del vehículo (ITV)
- Permiso de conducción

Además le recomendamos llevar:

- Último recibo del seguro del vehículo
- Parte amistoso

La documentación de la póliza no es necesaria llevarla en el coche, pero sí otra documentación del vehículo.

Índice

capítulo	páginas	contenidos
BIENVENIDA	4	
¿QUÉ HACER EN CASO DE ACCIDENTE?	5	
CON VEHÍCULO CONTRARIO	5	
	6	• Ventajas de la comunicación rápida del accidente
	7	• ¿Cómo rellenar el parte amistoso?
	8	• ¿Qué hacer con el parte amistoso?
SIN CONTRARIO	9	• Ventajas de la comunicación rápida del accidente
	9	• ¿Cómo rellenar el parte amistoso?
	9	• ¿Qué hacer con el parte amistoso?
POR ROBO	10	• Si tiene instalado Detector
REPARACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE LUNAS	11	• ¿Por qué es mejor reparar que cambiar?
TALLERES AXA CALIDAD	13	• ¿Qué son talleres AXA Calidad?
	13	• ¿Qué ventajas le ofrece reparar en un Taller AXA Calidad?
	14	• Vehículo de Sustitución
	14	• ¿A qué Taller llevo mi vehículo?
	15	• El mejor servicio con nuestros talleres
SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE	16	• Nuestro compromiso
SERVICIO DE DEFENSA AL CLIENTE (SDC)	17	• ¿Qué es el SDC?
	17	• ¿Quién puede dirigirse al SDC?
	17	• ¿Cómo dirigirse al SDC?
WEB CLIENTES AXA	18	• Servicio Web Clientes AXA
	18	• Ventajas de este Servicio
TELÉFONOS DE SERVICIOS	19	• Para viajar al extranjero
	19	• Teléfonos de Servicios



En AXA queremos darle la bienvenida a nuestra compañía y agradecerle habernos elegido para asegurar su automóvil. A partir de ahora, tiene a su disposición un equipo de profesionales especializados en proporcionarle la tranquilidad que usted necesita.

En AXA estamos especializados en ofrecer a nuestros clientes las mejores opciones de protección y seguridad con la máxima calidad y el mejor servicio.

¿Qué hacer en caso de accidente?

Casos de accidente con vehículo contrario

- En primer lugar, intente mantener la calma.
- Avise a las autoridades o servicios de asistencia médica si es necesario.
- Tome siempre los datos relacionados con el accidente, e intervinientes en el mismo, aunque los daños hayan sido leves. Para ello utilice el parte amistoso (Declaración Amistosa de Accidente).
- Rellene todos los apartados de la misma de forma objetiva:
 - Lugar, fecha y hora del accidente
 - Descripción de cómo se ha producido
 - Daños de su vehículo
 - Datos completos del vehículo contrario (matrícula, marca y modelo, compañía de seguros y número de póliza) y de su conductor (nombre y apellidos, domicilio, teléfono...)
- Firme sólo si está plenamente conforme con la totalidad de lo descrito en el parte amistoso, así como en la imputación de responsabilidad. No discuta con la otra parte, ya nos encargaremos nosotros de reclamar por usted.
- Envíe de forma urgente y sin demora el parte amistoso a su mediador, o bien informe a AXA a través de los números de teléfono:

Teléfonos de declaración de accidentes de Automóviles

902 21 21 05 / 91 807 00 50

7 días 24 horas

Ventajas de la comunicación rápida del accidente

- 1.- En caso de accidente con contrario, **SU VERSIÓN DE LOS HECHOS ES FUNDAMENTAL**. Sin ésta, hemos de entender como válida la descripción facilitada por los otros implicados, con todas sus consecuencias en cuanto a responsabilidad y daños se refiere.
- 2.- La descripción del contrario podría contradecir sus propios intereses y alterar la realidad de lo sucedido y al carecer de su versión de los hechos nos encontraríamos imposibilitados para su defensa.
- 3.- La utilización del **PARTE AMISTOSO DE ACCIDENTE (PAA) SUPONE MÁS VENTAJAS** para usted ya que al estar firmada por ambos conductores, implica la aceptación de lo recogido en la misma y hace que podamos gestionar rápidamente los trámites entre las Compañías de Seguros, tanto su reclamación como la posible indemnización.
- 4.- **LA CORRECTA CUMPLIMENTACIÓN DE LA PAA** (marca de cruces en las circunstancias, firmas de los dos conductores, etc) **FACILITA LA TRAMITACIÓN** y contribuye en definitiva a una mayor rapidez en el pago de los daños.
- 5.- **COMUNIQUE DE FORMA INMEDIATA EL ACCIDENTE A SU ENTIDAD**, porque si el contrario se adelanta a su reclamación y mientras no recibamos información por su parte, debemos dar validez a la misma. Por otro lado, si se considera perjudicado le recomendamos, inste al contrario a que traslade el parte amistoso a su entidad aseguradora, para facilitar así la reclamación de los daños producidos.

¿Cómo rellenar el parte amistoso?

Ayúdenos a reclamar sus daños con mayor rapidez

El parte amistoso de accidente es un modelo de documento que contiene los datos esenciales para la gestión del accidente. Su correcta cumplimentación facilita la tramitación y contribuye en definitiva a una mayor rapidez del pago de los daños.

Consejos prácticos:

5

En caso de que existan testigos, anote sus nombres completos, teléfonos y direcciones.

3

Si hay heridos, aunque sean leves, hágalo constar.

6,7,8,9

Verifique que todos los datos sean correctos. Un nº de matrícula incorrecto o una entidad aseguradora sin identificar, retrasa sensiblemente la resolución del accidente.

12

Marque la circunstancia que más se ajuste a la dinámica del accidente y verifique que el otro conductor también marca la suya correctamente. No olvide indicar el número de casillas marcadas.

13

Dibuje un croquis, que establezca las circunstancias del accidente.

14

Firme después de haber rellenado y leído atentamente la declaración. **Nunca firme un parte amistoso en blanco.**

El formulario muestra los campos de datos personales de los conductores (A y B), los datos de los vehículos (matrícula, seguro, etc.), el tipo de accidente (choque, colisión, etc.), el lugar y hora del accidente, y un espacio para el croquis del accidente. Las anotaciones numeradas indican: 3 (heridos), 5 (testigos), 6,7,8,9 (datos correctos), 12 (circunstancia del accidente), 13 (croquis) y 14 (firma).

Recoja los datos de todos los implicados. En caso de colisión múltiple rellene un parte amistoso con el vehículo que le precede y otro con el que circulaba detrás de Ud.

Si algún conductor no colabora o abandona el lugar, tome al menos su matrícula.

No modifique nada después de haber firmado y separado las copias.

En caso de realizar alguna aclaración, hágalo en el reverso. Esto elimina la posibilidad de versiones contradictorias.

¿Qué hacer con el parte amistoso?

Este parte amistoso, al estar homologado por la Unión Europea, supone más ventajas para usted.

De este modo, podremos gestionar rápidamente todos los trámites entre las Compañías de Seguros, tanto su reclamación como la posible indemnización.

El parte deberá:

- 1** Señalar la casilla que establece la causa del accidente.
- 2** Dibujar un pequeño croquis que refleje cómo se ha producido la colisión.
- 3** Comunicarlo y enviarlo a AXA lo antes posible.



Casos de accidente sin contrario

Ventajas de la comunicación rápida del accidente

Igualmente, comuníquenos lo antes posible su declaración de accidente para que gestionemos rápido la prestación correspondiente.

¿Cómo rellenar el parte amistoso?

Rellene el parte correspondiente a su vehículo y verifique que todos los datos relativos a su coche sean correctos.

¿Qué hacer con el parte amistoso?

El parte deberá:

- 1** Señalar la casilla que establece la causa del accidente.
- 2** Dibujar un pequeño croquis que refleje cómo se ha producido la colisión.
- 3** Comunicarlo y enviarlo a AXA lo antes posible.

Puede comunicarnos el accidente a través de su Mediador o a los Teléfonos de declaración de accidentes de Automóviles
902 21 21 05 / 91 807 00 50 7 días 24 horas

Por robo

- Realice su denuncia en el plazo de 24 horas desde el momento de la sustracción y contacte con nosotros o con su Mediador de Seguros.
- Si su vehículo es recuperado, los daños que presente se lo reparamos, según las condiciones de su contrato.
- Si su vehículo definitivamente no aparece, le haremos una propuesta de indemnización en el plazo de 30 días.

Puede comunicarnos el robo a través del
Teléfono de declaración de accidentes de Automóviles
902 21 21 05 / 91 807 00 50 7 días 24 horas

Si tiene instalado DETECTOR

Si tiene instalado **DETECTOR**, el sistema de seguimiento y recuperación del vehículo a través de sus dispositivos de rastreo, una vez se haya percatado del robo se deberán realizar dos acciones:

- Interponer una denuncia ante el organismo competente, físicamente, por teléfono en el **902 102 112** o por Internet en la página www.policia.es. En este último caso, la denuncia deberá ser ratificada en comisaría.
- Llamar a **DETECTOR** al **902 333 091** (teléfono exclusivo del Centro de Control).

Debería tener a mano el número de denuncia y la tarjeta que **DETECTOR** le entrega cuando se le instala el dispositivo.



Reparación y sustitución de lunas*

En AXA somos partidarios de contribuir al desarrollo sostenible de nuestro entorno. Por eso ponemos a su disposición el servicio de reparación y sustitución de lunas.

Le ofrecemos la solución más rápida, cómoda y ecológica para reparar o sustituir las lunas de su automóvil.

¿Por qué es mejor reparar que cambiar?

- **Es cómodo**

Con nuestro servicio a domicilio le reparamos el parabrisas esté donde esté.

- **Es rápido**

Gracias a tecnología de última generación, en sólo 30 minutos tendrá el cristal como nuevo.

- **Está garantizado**

La reparación está garantizada durante 1 año. Si no queda satisfecho le cambiamos la luna.

- **Es ecológico**

El cristal es altamente contaminante y casi imposible de reciclar. Al repararlo no generamos residuos.

Teléfonos de declaración de accidentes de Automóviles

902 21 21 05 / 91 807 00 50

7 días 24 horas

*Este servicio es válido sólo para pólizas que tienen la garantía de lunas contratadas.



Talleres AXA Calidad

Los Talleres AXA Calidad han sido especialmente seleccionados para usted por personal especializado, con el fin de ofrecerle una total garantía.

Si su vehículo necesita ser reparado, le aconsejamos que acuda a uno de nuestros Talleres AXA Calidad:

- Llamando a los teléfonos de declaración de accidentes de automóviles
902 21 21 05 / 91 807 00 50, 7 días 24 horas.
- Consultando los Talleres AXA Calidad en www.axa.es.



¿Qué son los talleres AXA Calidad?

- Son Puntos de Servicio seleccionados por especialistas.
- La red está compuesta por más de 1300 puntos de reparación y servicio para turismos y furgonetas.

¿Qué ventajas le ofrece reparar en un Taller AXA Calidad?

- Cobertura de pedrisco. En caso de accidente de daños por pedrisco, si tiene contratada la garantía de daños y lleva el vehículo a reparar a un Taller AXA Calidad, quedará cubierta la reparación.
- Peritación con compromiso. En caso de accidente sin culpa y con parte amistoso de accidente firmada por ambos, se realizará encargo de peritación con compromiso.

Vehículo de Sustitución



- Tendrá vehículo de sustitución*
En caso de inmovilización del turismo asegurado por accidente o robo.
- Siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
 - El vehículo tenga daños inmovilizantes y sea trasladado al taller mediante grúa (servicio de asistencia en viaje)
 - El vehículo se lleve a reparar a un Taller AXA Calidad.

* Vehículo de sustitución garantizado para turismos de uso particular asegurados a Todo Riesgo (con o sin Franquicia), en caso de robo o daños por accidente con inmovilización reparados en Talleres AXA Calidad, para accidentes acaecidos en España. Coberturas definidas según producto contratado. Sujetos a normas de la Compañía.

¿A qué taller llevo mi vehículo?

Si su vehículo necesita ser reparado, le aconsejamos que acuda a uno de nuestros Talleres AXA Calidad. Para lo cual puede:

Llamarnos a los Teléfonos de declaración de accidentes de Automóviles
902 21 21 05 / 91 807 00 50 7 días 24 horas

1. Precisar su ubicación y le indicaremos el Taller AXA Calidad donde tiene que ir.
2. Consultar los datos relativos a los Talleres AXA Calidad a través de nuestra página web www.axa.es, junto con el plano de situación de cada uno de ellos.

El mejor servicio con nuestros talleres

1.- Atención preferente.

En las reparaciones para clientes AXA y prioridad en Talleres con presupuesto digital.

2.- Presupuesto digital.

Sin esperas innecesarias y en el momento que usted quiera; 300 talleres a nivel nacional disponen de este servicio.

3.- Garantía de calidad en la reparación.

AXA respalda y garantiza la correcta reparación, en cualquiera de los más de 1300 talleres AXA calidad en carrocería y 550 de lunas.

4.- Ampliamos la garantía de reparación.

A 1 año u 8.000 kilómetros.

5.- Limpieza del vehículo.

Interior y exterior antes de la entrega de su vehículo.

6.- Recogida y entrega del vehículo.

Siempre que pueda circular y se encuentre dentro del núcleo urbano del taller.

7.- Garantía oficial intacta.

No perderá la garantía oficial de su concesionario en reparaciones de chapa y pintura

8.- Cuidamos el medio ambiente.

Nos comprometemos con el medio ambiente, cumplimos con la legislación vigente en la gestión de residuos sólidos y líquidos y apostamos por el uso de pinturas al agua.

9.- Precios Ajustados.

Aplicamos tarifas especiales para clientes, en reparaciones particulares.

Servicio de asistencia en viaje

En caso de accidente y/o avería, si necesita utilizar el servicio de grúa de nuestra asistencia 24 horas, puede hacerlo llamando a los siguientes teléfonos:

902 21 21 05
si llama desde España
+34 91 807 00 50
si llama desde el extranjero
(a cobro revertido)

Inmediatamente nos ocuparemos de remolcar el vehículo si fuera necesario y atenderle a usted y a sus acompañantes.

Nuestro compromiso

60 minutos = 60 euros
Si la grúa tarda más de
60 minutos le compensamos
con 60 euros.

Inmediatamente nos ocuparemos de remolcar el vehículo si fuera necesario y atenderle a usted y a sus acompañantes.

La asistencia en viaje es aplicable desde Km.0. Si lo necesita no dude en llamarnos, incluso si la avería se produce cerca de su domicilio.

AXA le procura un servicio de reparación "in situ" o remolcaje (si ésta no fuera posible por avería), incluso pinchazos, falta de aire en las ruedas y falta de combustible.

Servicio de Defensa al Cliente (SDC)

Si usted considera que la respuesta, gestión o servicio que le proporcionamos no son satisfactorios, ponemos a su disposición el Servicio de Defensa del Cliente (SDC) donde, si lo desea, puede formular una queja o reclamación formal.

¿Qué es el SDC?

Es un servicio con plena autonomía, independencia y dotado de las máximas competencias para garantizar una resolución objetiva de cualquier reclamación que puedan plantear nuestros clientes y usuarios.

¿Quién puede dirigirse al SDC?

Cualquier cliente que tenga la condición de tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado o sucesores de cualquiera de los anteriores.

¿Cómo dirigirse al SDC?

Por medio de un escrito con todos los datos necesarios para realizar la reclamación:

- 1.- Identificación del reclamante y del contrato y/o accidente.
- 2.- Causas que motivan la reclamación.
- 3.- Solicitud que se formula al SDC.
- 4.- Lugar, fecha y firma del reclamante.

El escrito deberá dirigirse a:

Servicio de Defensa al Cliente
AXA Seguros e Inversiones
Camino Fuente de la Mora, 1 - Edificio AXA
28050 Madrid

También puede enviarlo por correo electrónico:

centro.reclamaciones@axa.es

o bien al fax: 902 181 390

Web Clientes AXA /

Registro y servicios *on-line*

Servicio Web Clientes AXA

¡Regístrese ya!
Solicite su código de
activación en www.axa.es
opción Web Clientes.
Más información en el
teléfono
902 878 084

Es un servicio integral y gratuito que le permite realizar cualquier consulta o gestión al instante accediendo al portal www.axa.es opción **Web Clientes**.

Con este servicio *on-line* de AXA, usted ya puede solucionar las cuestiones de su interés de forma rápida, sencilla y segura, sin tener que desplazarse.

Si desea acceder a la zona restringida para clientes, puede realizar su registro *on-line* a través de:

www.axa.es opción **Web Clientes** - ¿Quiere registrarse?

Para registrarse y acceder a esta zona, sólo necesita su **código de activación**. Si todavía no lo tiene, se lo enviaremos a su domicilio si lo solicita en:

www.axa.es opción **Web Clientes** - **Solicítelo ya**



Ventajas de este servicio

Entre otras, usted podrá disfrutar de las siguientes ventajas:

- Consulta de las pólizas contratadas así como información diaria del valor disponible de sus inversiones con AXA.
- En caso de accidente, podrá estar informado de la evolución del mismo.
- Consultar, domiciliar y/o modificar sus datos bancarios.
- Nuestros expertos responderán a sus dudas fiscales y jurídicas, de forma gratuita y en un plazo inferior a 48 horas.
- Si tiene asegurado su automóvil, en caso de avería de su vehículo, podrá localizar fácilmente el taller AXA Calidad más cercano a su domicilio.
- Si tiene protegida su Salud con AXA, podrá buscar en cualquier momento su médico, por especialidad y código postal.
- Es un servicio que no tiene precio, exclusivo para usted y sin ningún coste adicional.
- Y, por supuesto, disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Para viajar al extranjero

Dependiendo del país al que vaya a viajar con su vehículo, variara la documentación necesaria. En cualquier caso, deberá llevar la póliza y el último recibo en vigor.

Además deberá adjuntar la carta verde si usted va a circular por los siguientes países:

Albania

Israel

Andorra

República Islámica de Irán

Serbia

Bielorrusia

Túnez

Marruecos

Turquía

Bosnia Herzegovina

Moldavia

Ucrania

Suiza

Croacia

F.Y.R.O.M

RUSIA

Teléfonos de Servicios

- **Declaración accidentes de automóvil y Asistencia en viaje**

902 21 21 05 / 91 807 00 50 (7 días, 24 horas)

Fax: 902 193 501 / 91 803 54 01

Asistencia en el extranjero: +34 91 807 00 50

- **Correo electrónico: siniestros.auto@axa.es**

Defensa Jurídica y reclamación

902 101 647

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas

Si tiene instalado DETECTOR

Centro de control DETECTOR

- **902 333 091** (24 horas)

Atención al cliente

902 40 40 84

De lunes a viernes de 8 a 22 horas. Sábados de 8 a 15 horas

En AXA estamos especializados en ofrecer a nuestros clientes las mejores opciones de protección y seguridad con la máxima calidad y el mejor servicio.

Para ello, ponemos a su disposición una amplia gama de soluciones aseguradoras adaptadas a todas sus necesidades:

Automóvil

Salud y accidentes
Hogar y Comunidades
Ahorro, Inversión y Unit Linked
Vida y Pensiones
Comercios y Oficinas
Colectivos y Pymes
Empresas

Porque en AXA / estamos reinventando los seguros y nos preocupamos por sus intereses. Siempre estaremos disponibles y seremos atentos y fiables.

902 40 40 84

www.axa.es

Camino Fuente de la Mora, 1
28050 Madrid

