

FICHA TÉCNICA

Seguro para Hoteles



Contenido

Descripción	3
A quien va dirigido	3
Coberturas*	3
Coberturas Básicas	3
Coberturas Opcionales	3
Coberturas	4
Todo Riesgo de Incendio	4
Terremoto y Erupción Volcánica (TEV)*	4
Fenómenos Hidrometeorológicos (FHM)*	4
Ajuste Inflacionario*	5
Pérdidas de Utilidades, Gastos Fijos y Salarios*	5
Responsabilidad Civil*	5
Responsabilidad Civil Asumida (caso a caso)*	5
Responsabilidad Civil Contratistas (caso por caso)*	5
Responsabilidad Civil Maniobras de Carga y Descarga*	6
Responsabilidad Civil Cruzada*	6
Responsabilidad Civil Estacionamiento*	6
Responsabilidad Civil Hotelería	6
Cristales*	6
Anuncios Luminosos*	7
Robo con Violencia y/o Asalto*	7
Dinero y Valores*	7
Equipo electrónico*	7
Rotura de Maquinaria*	7
Calderas y Aparatos a presión*	7
Nuestro Diferenciador	8
Requisitos mínimos para cotizar	8
Proceso de Contratación	8
Proceso de Atención de siniestros	9
Centro de Atención Zurich	12
Directorio de Sucursales	13

Descripción

Es un seguro especializado en el sector hotelero que cubre tus instalaciones y la responsabilidad civil derivada de tus operaciones, con la finalidad de brindar tranquilidad y seguridad durante la estancia de tus huéspedes.

A quien va dirigido

Hoteles dentro de la República Mexicana con especial atención en hoteles de ciudad, boutique o de negocios.

Coberturas*

Coberturas Básicas

1. Todo Riesgo de Incendio
 - Remoción de Escombros
 - Gastos Extraordinarios
 - Bienes en aparatos refrigeradores
 - Bienes a la intemperie
 - Construcción y remodelación
 - Bienes de difícil o imposible reposición (incluyendo obras de arte)

Coberturas Opcionales

1. Terremoto y Erupción Volcánica (TEV)
2. Fenómenos Hidrometeorológicos (FHM)
3. Ajuste inflacionario
4. Pérdidas de Utilidades, Gastos Fijos y Salarios
5. Responsabilidad Civil
 - RC Asumida caso por caso
 - RC Contratistas Independientes
 - RC Maniobras de Carga y Descarga
 - RC Cruzada
 - RC Estacionamiento
6. RC Hotelería
 - Guardarropa
 - Lavado y planchado
 - Bienes de huéspedes
 - Dinero en cajas fuertes
 - Servicio de alimentos
7. Cristales
8. Anuncios Luminosos
9. Robo con Violencia y/o Asalto
10. Dinero y Valores
 - Dentro, Fuera y dinero de comensales

11. Equipo Electrónico
 - Equipo Fijo
 - Equipo Móvil
 - Hurto (Sólo para Equipo Fijo)
12. Rotura de Maquinaria
13. Calderas y Aparatos a presión

Coberturas

Cobertura	Suma Asegurada	Deducible y Coaseguro
Todo Riesgo de Incendio Cubre Edificios, Contenidos y/o Pérdida de Utilidades Salarios y Gastos Fijos.	- Hasta \$3,000,000 USD o su equivalente en M.N.  Remoción de escombros, Gastos extraordinarios, hasta el 10% de la suma asegurada declarada en Edificio y Contenidos. - Construcción y remodelación hasta el 10% de la suma asegurada declarada para Edificio. - Bienes en aparatos refrigeradores hasta el 10% de la suma asegurada declarada para Contenidos. - Bienes a la intemperie hasta el 20% de la suma asegurada declarada en Edificio y Contenidos. - Bienes de difícil o imposible reposición incluye obras de arte hasta el 5% de la suma asegurada declarada en Contenidos.	- Incendio, rayo y/o explosión sin deducible. Demás riesgos de incendio \$2,500 USD. - Remoción de escombros, Gastos extraordinarios; operan sin deducible ni coaseguro. - Construcción y remodelación opera con un deducible del 10% sobre suma asegurada. - Bienes en aparatos refrigeradores opera deducible según cobertura afectada. - Bienes a la intemperie opera con un deducible del 5% sobre la suma asegurada y coaseguro del 20%.
Terremoto y Erupción Volcánica (TEV)* Cubre los daños o pérdidas que sean causados directamente por terremoto y/o erupción volcánica.		- Deducibles De acuerdo a tarifa AMIS. - Coaseguros De acuerdo a tarifa AMIS.
Fenómenos Hidrometeorológicos (FHM)*	1% de la Suma Asegurada del Edificio y/o sus Contenidos para zonas A2 y A3	Bienes a la Intemperie y/o en sotechados, o en lugares que carezcan de protección

Cubre los riesgos por: avalancha de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, tsunami, marejada, nevada y vientos tempestuosos. No aplicable para: Riesgos ubicados a menos de 500 mts de la línea del mar o cualquier otra fuente de agua.	2% de la Suma Asegurada del Edificio y/o sus Contenidos para zonas A1	contra fenómenos de la naturaleza se aplicará un deducible de 5% sobre el valor que en conjunto tengan estos bienes y coaseguro del 20%. Coaseguros 10%
Ajuste Inflacionario* Cubre el incremento de la suma asegurada contratada en caso de que el valor real de los bienes haya incrementado al momento del siniestro.	Hasta el 25% de la suma asegurada de incendio y contenidos	N/A
Pérdidas de Utilidades, Gastos Fijos y Salarios* Cubre la pérdida de utilidades netas, salarios y gastos fijos de la negociación asegurada provenientes de la operación de los edificios, estructuras, maquinaria, equipos y materias primas contenidas en ellos, a consecuencia de la realización de los riesgos de incendio o rayo o los riesgos adicionales contratados en la Póliza.	Edificios, Contenidos y/o Pérdidas de Utilidades Salarios y Gastos Fijos hasta \$3,000,000 USD o su equivalente en M.N.	- Incendio todo riesgo: 3 días de espera. - Gastos fijos y salarios por FHM y TEV 5 días de espera.
Responsabilidad Civil* Cubre los daños, así como los perjuicios y daño moral consecuencial, que el asegurado cause a terceros y por los que éste deba responder.	No debe exceder de \$1,000,000 USD o su equivalente en M.N.	5% de la pérdida con mínimo de 80 UMA.
Responsabilidad Civil Asumida (caso a caso)* Cubre los daños causados a terceros en que incurra el asegurado por contrato de subrogación de obligaciones que correspondan a las personas con quien celebró dicho contrato.	Incluido dentro de la suma asegurada de RC Inmuebles y actividades.	10% de la pérdida con mínimo de 50 UMA.**
Responsabilidad Civil Contratistas (caso por caso)* Cubre los daños causados a terceros por un contratista que	Incluido dentro de la suma asegurada de RC Inmuebles y actividades.	10% de la pérdida con mínimo de 50 UMA.**

realice labores de inspección, control de avance y recepción de dichas obras.		
Responsabilidad Civil Maniobras de Carga y Descarga* Cubre los daños causados a terceros por maniobras de carga y descarga.	Incluido dentro de la suma asegurada de RC Inmuebles y actividades.	10% de la pérdida con mínimo de 80 UMA.**
Responsabilidad Civil Cruzada* Cubre los daños a empresas filiales, subsidiarias o dependientes considerandose como terceros.	Incluido dentro de la suma asegurada de RC Inmuebles y actividades.	10% de la pérdida con mínimo de 100 UMA **
Responsabilidad Civil Estacionamiento* Cubre los daños que sufran los vehículos como colisiones y vuelcos, incendio y explosión, rotura de cristales y robo total.	Límite máximo por Automóvil: \$21,000 USD o su equivalente en M.N.	- Daños Materiales: 5% del valor comercial del vehículo. - Robo Total: 10% del valor comercial del vehículo. - Cristales: 20% sobre el valor del cristal.
Responsabilidad Civil Hotelería Cubre los daños a terceros derivados de las actividades propias de la hotelería.	Guardarropa y lavado y planchado sublímite por prenda de \$15,000 M.N. o su equivalente en USD en el agregado anual \$150,000 M.N. o su equivalente en USD.	Guardarropa y lavado y planchado opera con un deducible de 10% de la reclamación con mínimo de \$500 M.N. o su equivalente en USD.
 Guardarropa, lavado y planchado, bienes de huéspedes y dinero en cajas	Bienes de huéspedes y dinero en caja fuerte por reclamación, \$25,000 M.N. o su equivalente en USD, agregado anual.	Bienes de huéspedes y dinero en caja fuerte, opera con un deducible de 10% de la reclamación con mínimo de \$500 M.N. o su equivalente en USD.
Cristales* Cubre los cristales interiores y/o exteriores bien instalados, excluyendo cristales con espesor menor a 4mm y cristales con defectos superficiales previos.	Cristales, anuncios, robo y dinero no debe exceder de \$100,000 USD o su equivalente en M.N.	5% de la pérdida con mínimo de 3 UMA.**

Anuncios Luminosos* Cubre pantallas electrónicas en general, anuncios y carteles descritos en la póliza, mientras estén debidamente instalados.	• Cristales, anuncios, robo y dinero no debe exceder de \$100,000 USD o su equivalente en M.N.	• 2% de la pérdida con mínimo de 5 UMA.**
Robo con Violencia y/o Asalto* Cubre las mercancías, maquinaria, mobiliario, equipo propio y necesario al negocio asegurado y que se encuentren dentro del predio.	• Cristales, anuncios, robo y dinero no debe exceder de \$100,000 USD o su equivalente en M.N.	• 10% de la pérdida con mínimo de 20 UMA .
Dinero y Valores* Cubre efectivo y valores dentro y fuera del establecimiento.	• Cristales, anuncios, robo y dinero no debe exceder de \$100,000 USD o su equivalente en M.N.	• Dinero y Valores: 10% de la pérdida con mínimo de 25 UMA.**
Equipo electrónico* Cubre equipo fijo, equipo móvil, hurto (sólo para equipo fijo).	• Equipo electrónico, rotura de maquinaria y calderas no debe exceder de 500,000 USD o su equivalente en M.N.	• Eq. Electrónico: 1% sobre el valor de reposición del equipo dañado. • Robo con violencia: 10% sobre la pérdida con mínimo de 100 UMA. • Huracán e Inundación según zona AMIS. • TEV y Erupción Volcánica según zona AMIS. • TEV: según zona AMIS. • Eq. Móvil: 1% sobre la pérdida (cualquier daño). • Hurto: 25% de la pérdida.
Rotura de Maquinaria* Cubre los bienes dañados por: descuido o sabotaje del personal del Asegurado o extraños, así como acción directa de la energía eléctrica.	• Equipo electrónico, rotura de maquinaria y calderas no debe exceder de \$500,000 USD o su equivalente en M.N.	• 1% sobre el valor de reposición del equipo dañado.
Calderas y Aparatos a presión* Cubre la rotura, explosión y agrietamiento provocado en forma súbita y violenta por el vapor, aire, líquido o gas que contenga el recipiente.	• Equipo electrónico, rotura de maquinaria y calderas no debe exceder de \$500,000 USD o su equivalente en M.N.	• 1% sobre el valor de reposición del equipo dañado.



Nuestro Diferenciador

* Sujeto a términos y condiciones generales y/o especiales de las pólizas.

** UMA: Unidad de Medida y Actualización

AMIS: Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros.

Requisitos mínimos para cotizar

Datos generales del cliente:

- Tipo de persona: Física/Moral
- Nombre o razón social
- Dirección completa (Calle/Colonia/CP/Estado)

Datos específicos del Riesgo:

- Ubicación
- Giro específico
- Tipos constructivos:
 - Número de pisos/sótanos
 - Medidas de seguridad/protecciones contra incendio
 - Coberturas

Datos generales de la cotización:

- Moneda
- Medidas de seguridad
- Coberturas requeridas

Proceso de Contratación

- Canal de Venta
- Sucursales
- Corredores Nacionales
- Corredores Internacionales

Para Cotizar:

Agente

- Ingresa solicitud de cotización

Suscripción

- Recibe la solicitud y cotiza

Para Emitir:

Emisión

- El agente ingresa OT
- Recibe el Vo.bo. de Suscripción
- Emite

Comercial

- Ejecutivo comercial entrega póliza

Proceso de Atención de siniestros

Servicio Siniestros Daños

- a) Reporta el siniestro a Cabina Zurich. (24 hrs/ 365 días) a los números:
Ciudad de México y Área Metropolitana: 55 5284 1111
Lada sin Costo: 800 00 828 00
- b) ZURICH asignará número de reporte
- c) ZURICH asigna al Ajustador quien:
 - Realiza la certificación de los daños
 - Recibe los documentos de soporte por parte del Asegurado
 - Realiza el análisis
 - Ajusta el siniestro de acuerdo a las condiciones de la póliza (se determina el ajuste de 5-7 días hábiles).
- d) El asegurado documenta el siniestro al 100%. El ajustador emite informe final y ZURICH autoriza la firma de convenio (máximo en 48 horas a recibir la autorización por parte de Zurich)
- e) El ajustador presenta convenio al asegurado para su firma. El asegurado firma el documento.
- f) ZURICH realiza el pago vía transferencia

Servicio Siniestros Fast Track

Los siniestros que cuenten con montos de indemnización menor o igual a \$750,000 M.N. y/o equivalente en USD, se pagan por transferencia 24 hrs. después de haber recibido el convenio.

Los siniestros que entren por servicio Fast Track deberán tener las siguientes características:

- Frecuencia
- Poca complejidad

Aplica para las coberturas de:

- Equipo Electrónico
- Robo de dinero y valores
- Robo menaje
- Incendio
- Rotura de maquinaria Ventajas

Ventajas

- Se reduce el tiempo de autorización del ajuste a 3 días hábiles
- Pago por transferencia
- 5 días hábiles para el pago final o anticipo



Reporta tu siniestro al *9191 desde tu celular

Ten a la mano está información:

- Número de póliza.
- Valor aproximado.
- Lugar donde ocurrió el siniestro.



Cabina asignará: número de reporte y Ajustador

- Realiza la certificación los daños (opcional).
- Recibe los documentos de soporte por parte del asegurado.
- Envía vía electrónica la documentación del Art. 492.
- Realiza el análisis de la información.
- Ajusta el siniestro de acuerdo a las condiciones de la póliza (se determina el ajuste de 3-7 días).



Tu Ajustador

Emite el informe final:

- Procedente: Envía el convenio al asegurado (máximo en 48 hrs hábiles posteriores a recibir firma por parte de Zurich).
 - No es procedente: Comunica verbalmente al asegurado o al bróker el estatus y envía el soporte de rechazo al analista.
- Presenta convenio para firma al cliente.



El equipo de siniestros

Gestiona el pago 5 días hábiles posteriores a la recepción del convenio firmado, vía transferencia o anticipo hasta por \$750,000 M.N. o su equivalente en USD. Sólo en el caso Express.

Estándares de Tiempo

Contacto con el Asegurado: Máximo dentro de 2 horas posterior a la asignación de Siniestro.

Solicitud de documentos al Asegurado dentro de las 24 horas posteriores a haber realizado la inspección o haber establecido el primer contacto.

Proceso y autorización de ajuste: una vez recibida la documentación al 100% para el Ajustador, determinará el ajuste de 5 a 7 días hábiles. Autorización del ajuste y firma de convenio por parte del analista de Zurich en 3 días hábiles.

Firma del asegurado en el convenio de ajuste: Máximo dentro de las 48 horas posteriores a recibir la autorización de firma de Convenio por parte de Zurich.

Pago al Asegurado: 5 días hábiles después de llevada a cabo la firma de convenio para pago final o anticipo hasta por \$750,000 pesos, o su equivalente en USD. Si excede dicho monto se enviará fecha de programación.

Centro de Atención Zurich

¡Bienvenido al Centro de Atención Zurich!

 ***9191**

 **800 288 6911**

1

Reporte de Siniestros

- Opción 1 Reporte Siniestro Auto
- Opción 2 Asistencia Vial
- Opción 3 Seguimiento Ajustador en crucero
- Opción 4 Reporte Siniestro GMM / Vida / AP
- Opción 5 Reporte Siniestro Hogar ú otra
- Opción 0 Regresa al menú anterior

2

Seguimiento de Siniestros

- Opción 1 Seguimiento Siniestro Auto
- Opción 2 Seguimiento Siniestro GMM / Vida / AP
- Opción 3 Seguimiento Póliza de Hogar ú Otro Tipo
- Opción 0 Regresa al menú anterior

Atención a Clientes (Información / Pago / Queja)

- Opción 1 Clientes Nuevos (Cotizar)
- Opción 2 Pago e Información de Póliza Autos y Hogar
- Opción 3 Información Póliza GMM / Vida / AP
- Opción 4 Contacto Zurich y Unidad Especializada
- Opción 0 Regresa al menú anterior

3



En Zurich lo más importante
son nuestros clientes



Esta marcación no aplica para fronterizos (zona norte)

Directorio de sucursales

División Bajío

León

Blvr. Campestre No. 123,
Fracc. Jardines del Moral,
C.P. 37160

Teléfono: 47 7717 1126

Morelia

Av. Camelinas No. 882,
Col. Bosque Residencial,
C.P. 58099

Teléfono: 43 3113 4450

San Luis Potosí

Av. Palmira 351, Local 7
Col. Privadas del Pedregal,
C.P. 78295

Teléfono: 44 4870 6680

Aguascalientes

Plaza Punto 45, Local No. 108,
Blvr. a Zacatecas No. 845,
C.P. 20116

Teléfono: 44 9478 9950

Querétaro

Edificio Torre Lomas
Av. Manuel Gómez Morin 3870,
locales 4 y 5. Col. Centro Sur,
CP. 76090

Teléfono: 44 2368 4900

División Metropolitana

Corporativo Toreo

Toreo Parque Central, Torre B piso 20
Blvr. Manuel Ávila Camacho 5,
Lomas de Sotelo, Naucalpan, Estado de México.

Teléfono: 55 5284 1000

CDMX Sur

Panzacola No. 62,
Villa Coyoacán
C.P. 04000

Teléfono: 55 9136 6900

División Pacífico

Guadalajara

Av. Vallarta No. 3298, piso 8,
Col. Vallarta San Lucas,
C.P. 44690

Teléfono: 33 3882 4300

Puerto Vallarta

Blvr. Francisco Medina
Ascencio No. 2053, local 9/10,
C.P. 48333. Zona Hotelera Norte

Teléfono: 32 2182 1227

División Noreste

Monterrey

Calzada San Pedro No. 214 Piso 2,
Col. Del Valle, C.P. 66220,
San Pedro Garza García

Teléfono: 81 8192 0185

Chihuahua

Periférico de la Juventud 6902
Local 13B, Plaza Cumbres,
C.P. 31217

Teléfono: 61 4423 6250

Villahermosa

Blvr. Luis Donaldo Colosio
No. 555 Local 28,
Fracc. Valle Real II, C.P. 25205

Teléfono: 84 4485 1059

Torreón

Centro comercial Plaza City
Galerías, Periférico Raúl López
Sánchez No. 5500, Fracc. El
fresno, C.P. 27018

Teléfono: 87 1253 2200

Saltillo

Blvr. Colosio N° 555 Local 28,
Fracc. Real II, C.P. 25205

Teléfono: 84 4485 1059

División Noroeste

Tijuana

Blvr. Rodolfo Sánchez Taboada
No. 10488, Local 1 y 2 Torre
Platino, Col. Zona Urbana Río,
C.P. 22010

Teléfono: 66 4700 4600

Mexicali

Calz. Benito Juárez No. 1848,
Parcela 44, Col. Ex Ejido
Coahuila, C.P. 21280

Teléfono: 68 6905 5520

Ciudad Obregón

Calle Sinaloa No. 576
Esq. Río Mayo Fraccion Oeste
del Lt. 11 y fraccion Noroeste del
Lt.12, Manzana 23.
Urbanizable 4 Col. Norte

Teléfono: 64 4500 3000

Hermosillo

Paseo Río Sonora Sur No. 205
Piso 2, Local 203, Col. Proyecto
Río Sonora, C.P. 83270

Teléfono: 66 2212 1472

División Oriente

Puebla

Paseo Sinfonía 2,
Lomas de Angelópolis,
C.P. 72830, Tlaxcalancingo

Teléfono: 22 2232 5527

Oaxaca

Privada de Gardenias No. 122,
esquina con Calle Azucenas
Col Reforma, C.P. 68050

Teléfono: 95 1502 4125

Veracruz

Blvr. Adolfo Ruiz Cortines
No. 1516, Fracc. Costa de Oro,
C.P. 94299. Boca del Río

Teléfono: 22 9923 4550

División Sureste

Mérida

Torre Vértice calle 4 No. 170-A
planta baja, local 3,
Fracc Montecristo, C.P. 97133

Teléfono: 99 9500 2060

Cancún

Av. Sayil MZ 5 LT 2
Súper MZ 6 (Malecon Cancún)
C.P. 77503

Teléfono: 99 8891 4750

Villahermosa

Av. José Martí No. 100,
Col. Lidia Esther Mónica Portillo
C.P. 86040

Teléfono: 99 3358 2240

Tuxtla Gutiérrez

Calle 16A Poniente Norte 235,
locales 13B, 15B y 16B,
Col, Arboledas, C.P. 29030

Teléfono: 96 1617 4100

Versión 2

Zurich México
Toreo Parque Central. Blvd. Manuel Avila Camacho No. 5,
Torre B, Piso 20, Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juárez,
Estado de México C.P. 53390 Tel: (55) 52840705
Consulta nuestro aviso de privacidad en:
<https://www.zurich.com.mx/es-mx>

Los datos personales recibidos en Zurich son tratados conforme lo establecido en el aviso de privacidad según su texto íntegro que podrá ser consultado en www.zurich.com.mx Sujeto a términos y condiciones descritos en condiciones generales y especiales de cada producto. Este documento es informativo, no debe entenderse como póliza, condiciones generales, cotización o aceptación de riesgo. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento previo y por escrito de Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V.