

GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO



COMUNIDADES



Zurich Insurance plc, Sucursal en España

GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO

- **CONSEJOS PREVENCIÓN** 3
- **MEDIDAS URGENTES** 5
- **INFORMACIÓN QUE DEBES FACILITAR A LA COMPAÑÍA**..... 7
- **RIESGOS EXTRAORDINARIOS** 12
- **CANALES DE NOTIFICACIÓN** 14



CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS



CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS:

Seguros de Comunidades



Robo

- Instala puertas de seguridad o protecciones físicas en otros huecos de acceso a las partes comunes.



Daños por Agua

- Mantén las azoteas limpias de objetos (papeles, hojas, etc.) que puedan obturar los sumideros en caso de lluvias.
- Una vez al año, efectúa una limpieza general de las tuberías de desagües de aguas residuales comunitarias, al objeto de prevenir roturas o desbordamientos por obturaciones.
- Protege con filtros los sumideros de los desagües.



Atraco

- No opongas nunca resistencia física al atracador, tu vida es infinitamente más valiosa que cualquier objeto material.



Daños Eléctricos

- Mantén las instalaciones eléctricas comunitarias en perfecto estado de uso, prestando especial atención a la de los ascensores.



Incendios

- Instala en cada planta extintores como medida de prevención contra incendios.
- Contrata un servicio de mantenimiento que garantice el perfecto estado de uso de las medidas contra incendios (extintores).
- En los espacios de uso común, como trasteros, no almacenes productos fácilmente inflamables.

**MEDIDAS URGENTES
QUE DEBEN TOMARSE
NADA MÁS CONOCERSE
LA EXISTENCIA DE UN
SINIESTRO**



MEDIDAS URGENTES QUE DEBEN TOMARSE NADA MÁS CONOCERSE LA EXISTENCIA DE UN SINIESTRO:

Lo primero y en la medida de lo posible, mantén la calma y procede con serenidad para poder tomar las medidas más urgentes para poder solucionar, mitigar o informar del mismo.

¿Se trata de un Robo?

- Si encuentras la puerta de la comunidad forzada, no accedas a la misma bajo ningún concepto y llama inmediatamente al 112.
- Si descubres un robo, no toques nada y déjalo todo tal y como lo has encontrado.
- En cuanto sea posible, realiza un inventario de aquello que echas en falta, incluyendo una valoración aproximada de los objetos, para realizar la correspondiente denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

¿Se trata de un Acto Vandálico?

- Presenta la oportuna denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

¿Se trata de unos Daños por Agua?

- Cierra la llave de paso.
- Recoge el agua con materiales de gran absorción (toalla, fregona, etc.).
- Hasta su reparación, no utilices la instalación que ha originado la fuga.
- Si observas que los daños provienen de otra vivienda/local/inmuebles, comunícalo inmediatamente a su propietario para interrumpir la fuga. Si no consigues localizarlo y el daño es de gran magnitud, da aviso a los Bomberos.

¿Se trata de un Incendio?

- Llama al 112 (teléfono de emergencias) e informa de lo sucedido.
- Corta la corriente eléctrica y la entrada general del gas.
- Si el fuego es de pequeñas dimensiones, intenta apagarlo con los medios adecuados (extintores).

- Si se incendia una sartén, no intentes apagarla con agua, simplemente tápala.
- Reúne en un punto a todas las personas y abandonad juntos la vivienda lo antes posible y en orden.
- Cierra las puertas de las habitaciones desalojadas para detener en lo posible el avance del fuego y el humo.
- Abandona la vivienda utilizando siempre las escaleras de emergencia o, en su defecto, las convencionales.
- No utilices NUNCA los ascensores, podrían bloquearse.
- Si hay humo, desplázate agachado, junto a la pared y respira a través de un paño humedecido.

¿Se trata de Daños Eléctricos?

- Desconecta el interruptor general de la luz.
- Desconecta el aparato que ha originado el problema.
- En caso de fuego, intenta apagarlo siempre que sea pequeño y dispongas de medios adecuados (extintores). Si no, llama al 112 (teléfono de emergencias).
- Conserva siempre los aparatos afectados para su posterior verificación.
- Si se trata de una subida de tensión, comunica telefónicamente la incidencia a tu compañía eléctrica.

¿Se trata de la Rotura de un cristal?

- Aísla la zona que pueda representar un riesgo potencial para niños o personas mayores.
- Recoge con mucho cuidado todos los fragmentos utilizando una escoba y una pala, o un aspirador. Nunca lo hagas con tus manos.
- Deposita los cristales rotos en los lugares habilitados por las autoridades al efecto.

**¿QUÉ INFORMACIÓN DEBES
FACILITARNOS PARA UNA
CORRECTA GESTIÓN DEL SINIESTRO
EN VIRTUD DE SU TIPOLOGÍA?**



¿QUÉ INFORMACIÓN DEBES FACILITARNOS PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DEL SINIESTRO EN VIRTUD DE SU TIPOLOGÍA?

En todos los casos y dentro de las posibilidades que se tengan en el momento de la ocurrencia de un siniestro, se recomienda que inicialmente se tomen las medidas urgentes descritas para cada tipología de siniestro. Una vez tomadas las mismas, deberás comunicar el siniestro y aportar la documentación necesaria dependiendo del caso:

Se trata de un Robo del contenido

En tu comunicación, bien sea telefónica o escrita, procura facilitarnos:

- Un detalle/escrito de las circunstancias en las que se ha producido el siniestro.
- Una estimación económica aproximada de los objetos sustraídos.
- Y, asimismo, la denuncia presentada ante la autoridad competente.

Se trata exclusivamente de unos Daños por intento de robo

Si NO has reparado, en tu comunicación, bien sea telefónica o escrita, facilítanos:

- Un detalle/escrito de las circunstancias en las que se ha producido el siniestro.
- Una estimación económica aproximada del daño.
- La denuncia presentada ante la autoridad competente.
- Y, asimismo, indícanos si precisas un reparador.

Si has reparado, facilítanos:

- Un escrito detallando las circunstancias en la que se ha producido el siniestro.
- La factura de reparación con el detalle de los trabajos realizados y debidamente legalizada.
- Y, asimismo, la denuncia presentada ante la autoridad competente.

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBES FACILITARNOS PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DEL SINIESTRO EN VIRTUD DE SU TIPOLOGÍA?

Se trata de un Acto Vandálico

Si NO has reparado, en tu comunicación, bien sea telefónica o escrita, facilítanos:

- Un detalle/escrito de las circunstancias en las que se ha producido el siniestro.
- Una estimación económica aproximada del daño.
- La denuncia presentada ante la autoridad competente.
- Y, asimismo, indícanos si precisas un reparador.

Si has reparado, facilítanos:

- Un escrito detallando las circunstancias en las que se ha producido el siniestro.
- La factura de reparación con el detalle de los trabajos realizados y debidamente legalizada.
- Y, asimismo, la denuncia presentada ante la autoridad competente.

Se trata de un Atraco

Facilítanos la denuncia presentada ante la autoridad competente, así como el detalle y la valoración aproximada de los bienes sustraídos. Si te han sustraído algún objeto electrónico (teléfono, ordenador, IPAD, etc.) cuyo valor es superior a los 500 €, deberás facilitarnos la oportuna justificación documental de su preexistencia.

Se trata de un Incendio

Si NO has reparado, en tu comunicación, bien sea telefónica o escrita, facilítanos:

- Un detalle de las circunstancias del siniestro y su posible causa.
- Una estimación económica aproximada del daño.
- Indícanos si precisas un reparador.
- Y, así mismo, infórmanos de si existe algún tercero perjudicado o causante.

Únicamente en el caso de que se tenga constancia de la actuación de terceros en la causación del daño de forma intencionada, deberás presentar la oportuna denuncia ante la autoridad competente y seguidamente remitírnosla.

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBES FACILITARNOS PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DEL SINIESTRO EN VIRTUD DE SU TIPOLOGÍA?

Se trata de unos Daños por Agua

Si NO has reparado, en tu comunicación, bien sea telefónica o escrita, facilítanos:

- El detalle de las circunstancias del siniestro, significando causa y localización.
- La magnitud del daño sufrido, incluyendo en ello una estimación económica aproximada.
- Indícanos si precisas un reparador.
- Y, asimismo, infórmanos de si existe algún tercero perjudicado o causante.

Si has reparado, facilítanos:

- Un escrito detallando las circunstancias en las que se ha producido el siniestro, detallando la causa y si existe algún tercero perjudicado.
- La factura de reparación con el detalle de los trabajos realizados y debidamente legalizada.
- Y, asimismo, infórmanos de si existe algún tercero perjudicado o causante.

Se trata de un Daño Eléctrico

Si NO has reparado, en tu comunicación, bien sea telefónica o escrita, facilítanos:

- El detalle de las circunstancias del siniestro, significando la posible causa y sus consecuencias.
- El detalle de los aparatos dañados y si es viable o no su reparación.
- Indícanos el número de referencia que te facilite tu compañía eléctrica ante tu reclamación.
- Conserva siempre los aparatos dañados para su verificación.

Si has reparado, facilítanos:

- Un escrito detallando las circunstancias en las que se ha producido el siniestro.
- La factura de reparación con el detalle de los trabajos realizados y debidamente legalizada.
- Un informe técnico de la reparación efectuada.
- Indícanos el número de referencia que te facilite tu compañía eléctrica ante tu reclamación.
- Conserva siempre los aparatos dañados para su verificación.

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBES FACILITARNOS PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DEL SINIESTRO EN VIRTUD DE SU TIPOLOGÍA?

Se trata de la Rotura de un cristal

Si NO has reparado, en tu comunicación, bien sea telefónica o escrita, facilítanos:

- La posible causa de la rotura del cristal y su localización en la vivienda.
- Una estimación económica aproximada del daño.
- E indícanos si precisas un reparador.

Si has reparado, facilítanos:

- Un escrito detallando las circunstancias en las que se ha producido el siniestro y su localización en la vivienda.
- La factura de reparación con el detalle de los trabajos realizados y debidamente legalizada.

Cualquier otra tipología de siniestro

- Simplemente contacta con tu Mediador o con nuestra Entidad a los efectos de poder atender tu reclamación con las acciones que sean oportunas.

RIESGOS EXTRAORDINARIOS



RIESGOS EXTRAORDINARIOS

En ampliación de las Garantías que se detallan en los contratos, sobre los cuales responde de forma directa la propia aseguradora, existen riesgos que por su propia naturaleza están garantizados directamente por el Consorcio de Compensación de Seguros.

Estos riesgos responden a las siguientes casuísticas:

- Debidos a fenómenos de la naturaleza, tales como las inundaciones extraordinarias, terremotos y maremotos, erupciones volcánicas, la tempestad ciclónica atípica y las caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Y los hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

En caso de producirse un siniestro que responda a alguna de estas casuísticas, la declaración del mismo deberá ser efectuada directamente al citado organismo, quien se encargará de gestionar todo el trámite del mismo.

CANALES PARA NOTIFICAR UN SINIESTRO



CANALES PARA NOTIFICAR UN SINIESTRO

Para declarar un siniestro tienes a tu disposición las siguientes formas de comunicación:

A través de tu Mediador de Seguros,
quien te asesorará personal y profesionalmente sobre el trámite.

Por e-mail a:
siniestros.diversos@zurich.com

Por teléfono en el:
93 416 50 46

Riesgos Extraordinarios
Web: www.conorseguros.es
Teléfono: 902 222 665 o 952 367 042
Correo: Delegación Regional (consultar dirección en web)