

# GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO



**HOGAR**



# GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO

- **CONSEJOS PREVENCIÓN** ..... 3
- **MEDIDAS URGENTES** ..... 8
- **INFORMACIÓN QUE DEBES FACILITAR A LA COMPAÑÍA**..... 10
- **RIESGOS EXTRAORDINARIOS** ..... 15
- **CANALES DE NOTIFICACIÓN** ..... 17



# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS



# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS:

## Seguros de Hogar



### Robo

---

- No abras la puerta a nadie sin cerciorarte de su identificación.
- Solicita identificación a los empleados de empresas de servicios y, en caso de duda, contacta directamente con la empresa para su comprobación. No utilices nunca el número de teléfono que conste en la tarjeta del empleado.
- No des acceso a nadie a través del portero automático sin saber de quién se trata, pues estás comprometiendo tu seguridad y la de todos tus vecinos si vives en régimen de Comunidad.
- Cierra siempre con llave la puerta, aun cuando estés dentro.
- Para una mayor seguridad, instala un dispositivo electrónico de alarma. Consulta siempre con establecimientos especializados.
- En el acceso principal a la estancia, instala una puerta blindada y sin hueco entre la puerta y el marco, y con dos puntos de cierre como mínimo.
- En el rellano de la escalera, ten siempre luz con sensor de presencia.
- Refuerza la parte de la bisagra con pivotes de acero o ángulos metálicos que impidan hacer palanca.
- Instala en todas las ventanas y balcones persianas con cerrojos interiores.
- Si se trata de una planta baja o de fácil acceso desde el exterior, protege con rejas las ventanas.
- En caso de ausentarte durante un largo periodo de tiempo, no bajes totalmente las persianas, no comentes tu proyecto de viaje o vacaciones (destino, fechas, etc.) con personas desconocidas y facilita un teléfono de contacto cuando te encuentres ausente.
- Cuando te ausentes de tu casa durante un cierto tiempo, encarga a alguien que recoja tu correspondencia del buzón para que no se acumule.
- Si el periodo de ausencia fuera muy largo, cuida de que algún familiar visite regularmente la vivienda.
- Jamás dejes en la puerta una nota informativa de tu ausencia, ni dejes la llave debajo del felpudo o en lugares al alcance de desconocidos.
- Deposita tus objetos de alto valor económico o emotivo en cajas de seguridad bancarias.
- No tengas mucho dinero en casa.
- Ten un inventario de tus efectos personales más valiosos o relevantes, detallando marca, tipo y número de fabricación.
- Procura marcar los objetos de más valor para poderlos identificar en caso de robo.
- Si pierdes, te roban las llaves o comienzas a habitar una propiedad anteriormente ocupada, cambia la cerradura.
- Mantente presente siempre en la reproducción de las llaves.

# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS:

## Seguros de Hogar



### Daños por Agua

---

- En caso de que un grifo gotee, arréglalo inmediatamente, ya que puede originar una avería de mayor envergadura.
- Mantén los desagües limpios, y a los primeros síntomas de obstrucción, procede a desatascarlos.
- Para la limpieza de las tuberías, no utilices materiales abrasivos, ya que pueden dañarlas.
- Para evitar problemas de condensación, ventila las estancias de la vivienda diariamente.
- No utilices el inodoro para tirar restos de comida, cartones, colillas, objetos de higiene personal.
- Protege con filtros los sumideros del lavabo y bañera.
- No permitas que la cisterna pierda agua.
- No dejes en funcionamiento los electrodomésticos mientras estás ausente o mientras duermes.
- Cierra siempre la llave general de paso cuando te ausentes de casa durante un periodo de tiempo más o menos largo y siempre que detectes una avería.
- Nunca vacíes la instalación de la calefacción salvo para efectuar reparaciones.

- En zonas frías con temperaturas muy bajas, es recomendable vaciar las tuberías durante las ausencias para evitar que el agua contenida en las mismas se congele.
- Fija correctamente los sanitarios al suelo o paredes para evitar que el movimiento de los suelos produzca desajustes que causen fugas e incluso la rotura de latiguillos.
- Antes de encender la calefacción, vacía los radiadores de aire (purgar).
- Repasa periódicamente las juntas de la lavadora y el lavavajillas, así como sus desagües.
- Mantén limpios tus filtros y cambia las gomas de abastecimiento correspondientes.
- Limpia periódicamente el bote sifónico.



### Atraco

---

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

# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS:

## Seguros de Hogar



### Daños Eléctricos

---

- Para desconectar una clavija del enchufe, tira de ella; nunca lo hagas del cable de alimentación.
- No utilices aparatos eléctricos ni los manipules cuando se encuentren mojados o húmedos y, en particular, si tienes las manos o pies mojados.
- En caso de avería o incidente, corta la corriente general como primera medida.
- No utilices cables dañados, clavijas de enchufe rotas ni aparatos cuya carcasa presente desperfectos.
- Evita en la medida de lo posible utilizar bases múltiples, sobre todo si no disponen de toma de tierra. En caso de uso, no la sobrecargues.
- Para socorrer a una persona electrizada por una corriente:
  - Primero corta inmediatamente la corriente. Si no es posible, trata de desengancharla por medio de un elemento aislante (tabla, listón, silla de madera...).
  - Recuerda que una persona electrizada corre el riesgo de caer en el momento que se corte la corriente.
  - Llama siempre al 112 (teléfono de emergencia).
- Antes de utilizar aparatos o máquinas eléctricas, infórmate sobre las precauciones que hay que adoptar para su empleo y respétalas en todo momento.
- Nunca abras ni manipules las protecciones o cubiertas de las instalaciones o equipos eléctricos.
- No efectúes reparaciones en las líneas eléctricas o aparatos conectados a la red sin antes haber cerrado el circuito de paso de la corriente.
- Respeta siempre la señalización de advertencia o protección en las instalaciones.

# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS:

## Seguros de Hogar



### Incendios

---

- Mantener cerillas, encendedores y productos inflamables a resguardo del alcance de los niños.
- No conectes varios aparatos a la misma toma de corriente, o si lo haces, asegúrate de no sobrepasar nunca la potencia máxima admitida por el mecanismo. Un elemento sobrecargado puede producir sobrecargas en la instalación eléctrica y cortocircuitos.
- No dejes la plancha conectada a la red eléctrica cuando abandones la estancia, aun cuando la ausencia esté prevista como mínima.
- No utilizar gasolina u otros líquidos inflamables para encender la chimenea, utiliza pantallas de protección y no la dejes encendida si abandonas la vivienda.
- No fumes mientras manipulas líquidos inflamables.
- No fumes en la cama o en el sofá, podrías quedarte dormido con el cigarrillo encendido.
- No deposites colillas en la basura.
- Ten la precaución de mantener limpia de grasas la campana extractora.
- Mantén el quemador de la caldera en perfecto estado de conservación mediante un servicio de mantenimiento.
- No dejes cortinas, telas u objetos fácilmente inflamables cerca de una fuente de calor.
- No dejes los equipos electrónicos en modo espera (*stand by*), ciérralos totalmente si te ausentas durante el día o por la noche.
- Si te ausentas de la vivienda, procura no dejar conectados a la corriente aquellos elementos que no la precisen (equipos electrónicos, electrodomésticos, caldera, etc.).

**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 mitigar sus efectos o informar del hecho.

### ¿Se trata de un Robo?

- Si encuentras la vivienda abierta, 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.
- Utiliza 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, indicanos 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.

## ¿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 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

---

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

- Un detalle de las circunstancias del siniestro y su posible causa.
- Una estimación económica aproximada del daño.
- Indícanos si precisas un reparador.
- Y, asimismo, 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, detallando 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,**  
quién 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](http://www.conorseguros.es)  
Teléfono: 902 222 665 o 952 367 042  
Correo: Delegación Regional (consultar dirección en web)