

# GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO



ZURICH®



COMERCIOS  
NEGOCIOS  
PYMES



# GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO

- **CONSEJOS PREVENCIÓN** ..... 3
- **MEDIDAS URGENTES** ..... 6
- **INFORMACIÓN QUE DEBES FACILITAR A LA COMPAÑÍA**..... 8
- **RIESGOS EXTRAORDINARIOS** ..... 13
- **CANALES DE NOTIFICACIÓN** ..... 15



# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS



# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS:

## Seguros de Comercios/Negocios/Pymes



### Robo

- Instala sistemas de protección física en todos los accesos a la empresa, incluidos los del almacén, patios, escaleras y ventanas.
- Procura dotarte de un sistema de alarma conectado a una centralita de vigilancia concertada con la policía.
- Haz visibles todos los elementos de protección de que dispone el establecimiento, principalmente el de la alarma.
- Instala cristales de seguridad en aquellos huecos que no estén protegidos por otros medios.
- Mantén encendida alguna luz de la fachada durante las horas en que la empresa permanece cerrada, con ello disuadirás la manipulación de cerraduras y persianas.



### Daños por Agua

- 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.
- No utilices el inodoro para tirar restos de comida, cartones, colillas, objetos de higiene personal.
- Protege con filtros los sumideros de los desagües.
- Cierra siempre la llave general de paso cuando te ausentes durante un periodo de tiempo más o menos largo y siempre que detectes una avería.
- En zonas frías con temperaturas muy bajas, es recomendable vaciar las tuberías durante las ausencias prolongadas para evitar que el agua contenida en las mismas se congele.
- Mantén limpios los 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 Comercios/Negocios/Pymes




### Daños Eléctricos

- Establece un mantenimiento periódico preventivo para todos los aparatos e instalaciones eléctricas que lo tengan indicado, de modo que se garantice, como mínimo, una revisión anual de la totalidad de las mismas.
- Desconecta de la red aquellos equipos que no se utilicen.
- Corta el suministro eléctrico, total o parcialmente, y siempre que sea factible, durante el cese de la actividad laboral.
- No sobrecargues las líneas ni improvises fusibles.
- Evita, o utiliza el mínimo tiempo posible, instalaciones eléctricas provisionales.
- Repara con la máxima urgencia cualquier avería eléctrica.
- No utilices instalaciones o aparatos eléctricos en mal estado.



### Incendios

- Minimiza la presencia de productos peligrosos en las zonas de producción, limitándola a las cantidades mínimas imprescindibles en cada momento.
- Mantén las instalaciones de seguridad correspondientes a las zonas de almacenamiento y uso de productos peligrosos (inflamables, explosivos, tóxicos...) en perfecto estado de orden, limpieza y mantenimiento.
- No almacenes productos peligrosos en lugares no especificados para ello.
- No utilices productos inflamables y/o explosivos en las cercanías de posibles focos de ignición ni viceversa.
- Elimina posibles focos de ignición mediante el establecimiento de “permiso de fuego” para trabajos en caliente, y un mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas (termografía o similar).
- Mantén las zonas libres de objetos innecesarios. El orden y la limpieza son el primer paso de una correcta prevención.
- Mantén siempre despejados los accesos a los locales de almacenamiento de productos peligrosos.
- No deposites objetos, ni sobre, ni cerca de los focos de calor.
- Considera el refuerzo de espacios comunes (vestíbulos, escaleras, etc.) o elementos de separación (puertas y tabiques) si el local está situado en contigüidad con otros edificios.
- Realiza un mantenimiento periódico correcto de los equipos de protección contra incendio (RD 42/1993).
- Cuelga el plano del recorrido de evacuación del plan de emergencia, ya que en caso de necesitarse facilitará las operaciones tanto de los bomberos como de la policía.
- Dispón de un Plan de Emergencia y Evacuación contra incendios escrito, conocido, implantado, actualizado y objeto de prácticas periódicas por parte de todo el personal.
- Forma al personal en la prevención y extinción de incendios inherentes a su actividad.
- Señaliza correctamente las zonas de mayor riesgo de incendio.

A pair of bright yellow rubber boots is shown from a high-angle perspective, stepping on a surface of dark blue, rippling water. The boots are positioned diagonally, with the right boot in the foreground and the left boot slightly behind it. The water surface is highly textured with concentric ripples and small splashes, reflecting light in a way that creates a shimmering effect. The overall composition is centered and emphasizes the contrast between the solid yellow of the boots and the fluid, dark blue of the water.

**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:

En primer lugar, y en la medida de lo posible, mantén la calma y procede con serenidad para poder tomar las medidas más urgentes para poder solucionar la incidencia, mitigarla o informar de ella.

### ¿Se trata de un Robo?

- Si encuentras el comercio/negocio/pyme abierto, no accedas al mismo 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 las 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 su 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, indicarnos 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 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

---

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, 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.
- Indicarnos 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 (Comercios/Negocios) - 902 104 322 (Pymes)

**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)