

# GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO



**AUTO**



# GUÍA ÚTIL EN CASO DE SINIESTRO

- **CONSEJOS PREVENCIÓN** ..... 3
- **MEDIDAS URGENTES** ..... 6
- **INFORMACIÓN QUE DEBES FACILITAR A LA COMPAÑÍA**..... 9
- **RIESGOS EXTRAORDINARIOS** ..... 13
- **CANALES DE NOTIFICACIÓN** ..... 15



# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS



# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS

## Seguros de Auto



### Consejos para una conducción segura

- Comprueba que todas las luces funcionan correctamente.
- Recuerda pasar revisiones de la ITV cuando sea el momento legalmente requerido.
- En las revisiones por cambio de aceite, comprueba las pastillas de freno.
- Comprueba el hinchado de las ruedas y el estado de los neumáticos con asiduidad.
- Cambia las escobillas del limpiaparabrisas cuando empiecen a estar gastadas.
- No conduzcas bajo los efectos del alcohol, drogas o determinados medicamentos que puedan afectar a tu conducción.
- Respeta siempre la velocidad de circulación establecida para cada tramo de calzada o carretera.
- Utiliza siempre las medidas de seguridad, como el cinturón, los sistemas de retención infantil (sillas para menores), etc.
- No utilices el teléfono móvil, navegador u otros aparatos electrónicos.
- En viajes largos, realiza paradas de descanso cada 2 horas.
- En caso de somnolencia, para enseguida en un área debidamente habilitada para descansar.
- No te detengas en un lugar que pueda sorprender a los otros vehículos que también circulan, ni en cruces ni curvas.
- En caso de que tengas que detenerte, utiliza el chaleco y los triángulos para avisar al resto de conductores.



### Robo

- Procura no dejar las llaves a la vista ni al alcance de nadie en lugares públicos. Asimismo, no dejes nunca las llaves en el contacto aunque solo te ausentes del vehículo unos segundos.
- No dejes objetos de valor en el coche, especialmente visibles, como el navegador, teléfono móvil, etc.
- Mantente atento a posibles “tirones”.
- Al bajar del vehículo, asegúrate de tener bien cerradas todas las puertas del vehículo.
- Recuerda que, con el fin de sustraerte el coche o robarte el equipaje, existen trucos para hacerte detener el coche, como la excusa de que has pinchado una rueda o de que tienes algún problema con el coche.

# CONSEJOS PARA LA PREVENCIÓN DE SINIESTROS

## Seguros de Auto



### Incendio

- En las gasolineras, no utilices dispositivos móviles.
- Estate muy atento mientras estés repostando para evitar derrames.
- Recuerda que está prohibido acceder a una gasolinera si estás fumando, incluso aunque lo hagas dentro del coche.
- Lleva tu coche al taller ante cualquier aviso del sistema automático del vehículo, ya que puede ser indicativo de una avería eléctrica.
- Si notas olor a quemado mientras conduces, para el vehículo, baja inmediatamente del mismo y comprueba que nada se esté quemando.
- No intentes apagar nunca un incendio en el coche, especialmente si adquiere determinadas proporciones. Llama inmediatamente a los bomberos.



### Lunas

- Lleva el vehículo a reparar si detectas cualquier pequeño golpe o grieta en la luna delantera, especialmente si reduce el campo de visión del conductor.
- Si se rompe el cristal, detén el vehículo a un lado de la calzada de manera que no obstaculice el tráfico y llama inmediatamente a un taller especializado para la sustitución de la luna.

**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 el daño e informar del siniestro.

## Accidente de circulación

### CON CONTRARIO:

- Si es posible, intenta no modificar la posición de los vehículos implicados, por si debe intervenir alguna autoridad policial.
- En caso de verte obligado a retirar el vehículo, por estar obstaculizando el tráfico, es muy recomendable hacer fotografías (con el mismo móvil) de la forma en que quedaron los vehículos, de las marcas y señales dejadas en la calzada, de los daños materiales de los vehículos; y en general, de cualquier cosa que pueda resultar positiva para esclarecer los hechos ocurridos y que apoye tu propia versión y consecuencias.
- Anota los nombres y teléfonos de contacto de cualquier testigo presencial.
- Rellena la “declaración amistosa de accidente” (DAA).
- Revisa que en la DAA esté bien definida la forma en que realmente ocurrió el accidente, y de no ser así, no la firmes.
- En caso de imposibilidad de acuerdo, llama a la autoridad policial para que realice un atestado.
- Ante cualquier duda, no aceptes ninguna responsabilidad en el accidente.
- Declara el siniestro a la Compañía con la máxima urgencia (preferiblemente, desde el lugar del accidente, ya que podrás recibir mayor asesoramiento), tanto si eres o no culpable del mismo.

### SIN CONTRARIO:

#### **Seguro/cobertura de “todo riesgo” (con o sin franquicia):**

- Si los daños han sido de poca importancia –porque no afectan a la conducción ni van en contra de la seguridad viaria–, continúa la marcha y comunica luego el siniestro a la compañía.
- Si precisas de una grúa, contacta con Zurich Asistencia.
- Si deseas reparar el vehículo, te lo peritaremos en menos de 24 horas desde la petición (días laborables) y pondremos a tu disposición nuestra red de Talleres Colaboradores de toda confianza.

#### **Seguro a terceros:**

- Si el vehículo ha quedado inutilizado y/o precisas de una grúa, llama a Zurich Asistencia.

### COMUNES, TANTO SI HAY CONTRARIO COMO SI NO:

- Antes de salir del vehículo, colócate el chaleco reflectante y luego pon los dos triángulos reflectantes a 50 metros de donde se halle detenido el vehículo, que sea perfectamente visible para el resto de los vehículos en circulación.
- Comprueba si se han producido derrames de aceite, combustible, etc., y señalízalos. Si fuera necesario, pide la colaboración de testigos o transeúntes para cubrirlos con arena o tierra.
- Si hubiera lesionados: anota los nombres, teléfono móvil de contacto, centro asistencial al que han sido evacuados o bien van a ser atendidos y la posición que ocupaban en el vehículo (incluso de los otros vehículos implicados).
- No abandones el vehículo mientras no haya llegado la grúa de Zurich Asistencia que, tras tu llamada, se personará antes de 60 minutos en el lugar del accidente.

## 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 el daño e informar del siniestro.

### Robo

#### ROBO PARCIAL

- Comunica a la autoridad policial el hecho.
- Toma las medidas oportunas para que el vehículo no vuelva a ser robado, ni tenga mayores daños, como tapar con plástico ventanillas con el cristal roto, etc.
- Lleva el vehículo al taller –con la máxima urgencia– para que se efectúe la reparación; especialmente, si está dañada alguna cerradura.

#### ROBO TOTAL

- Comunica la desaparición a la Policía (112) inmediatamente.
- En caso de tener contratada la póliza Zurich Auto Inteligente –además–, llama lo antes posible al teléfono específico para casos de robo, para intentar la localización inmediata del paradero de tu vehículo.

### Incendio

- Solo debes intentar apagar el fuego si no se pone en peligro la vida de las personas ocupantes del vehículo o terceras.
- Aléjate hasta una distancia prudencial del vehículo para que las llamas no lleguen a las personas.
- Señaliza la posición del vehículo incendiado, de forma que cualquier otro vehículo lo vea con una antelación mínima de 100 metros.
- Al bajar del vehículo, no invadas nunca la calzada por la que circulan los demás. Camina solo por el arcén o bien por fuera de la calzada.

### Lunas

- Ante la rotura total del parabrisas anterior, detén el vehículo y comprueba que no existe peligro para la conducción. Limpia luego el habitáculo para evitar que las personas que lo ocupan se puedan hacer daño con los cristales.
- Si se trata de una grieta o impacto que permita seguir conduciendo, hazlo con la máxima precaución hasta el destino; pero inmediatamente después llama a la Compañía para que te facilite el reparador y reparar o sustituir la luna con urgencia. Si tienes contratado el servicio de lunas, llama a Zurich Lunas.



**¿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 accidente de circulación con contrario

- 1) Debes facilitarnos la “declaración amistosa de accidente” (DAA); o bien, en caso de no poseerla, una declaración firmada en cualquier otro documento en blanco que poseas. En la declaración, debes indicar los aspectos más relevantes del accidente: fecha, circunstancias del accidente, nombre y apellidos de los implicados, matrículas de los implicados, nombre de las compañías aseguradoras y firma de ambos conductores.
- 2) Fotografías del lugar del accidente, de cualquier marca o señal dejada en la calzada y de los daños materiales de los vehículos implicados (inclusive del contrario).
- 3) Datos de los testigos presenciales del accidente, incluyendo nombre, apellidos y teléfono móvil de contacto.
- 4) Informar si has recibido alguna reclamación y de quién; o bien a quien consideras que podemos reclamar, por existir algún tipo de responsabilidad del mismo.

### INFORMACIÓN EN CASO DE QUE HAYAN EXISTIDO LESIONES.

- Facilita nombre y apellido de las personas lesionadas, teléfono móvil de contacto, posición que ocupaban y vehículo en el que viajaban.
- Presenta también el “parte de asistencia sanitaria” de quienes resultaron lesionados, indicando si conducían o eran ocupantes del vehículo, e indicando si ya se encuentran dados de alta o no.
- Si alguno de los ocupantes del vehículo precisa algún tipo de asistencia sanitaria y/o rehabilitación, consulta en la web de Zurich los centros asistenciales más cercanos a su domicilio o lugar de trabajo a los que pueden acudir.

### INFORMACIÓN EN CASO DE QUE HAYA HABIDO DAÑOS A OTRAS COSAS U OBJETOS.

- Si aparte de tu vehículo se ha visto dañado algún otro objeto u cosa, como podría ser una valla de autopista o una casa, informa de ello y de la importancia de dichos daños.
- Si conoces quién es el propietario del objeto dañado, informa de sus datos: domicilio, teléfono móvil de contacto, etc.; si te es posible, haz una fotografía de dichos daños.

### ASPECTOS DESTACABLES PARA LA REPARACIÓN.

- Cuando des parte del siniestro, pondremos a tu disposición un Taller Colaborador Zurich cercano a tu domicilio. En él disfrutarás de servicios adicionales por ser cliente Zurich.
- Te garantizamos la peritación en menos de 24 horas desde el encargo (días laborables).
- Si tienes la cobertura de tu seguro a “todo riesgo”, el taller reparador cobrará directamente a Zurich el importe de la peritación, sin que tengas que adelantarle, a excepción de la franquicia.
- La franquicia también la pagará directamente Zurich, si el siniestro es con culpa del contrario y su Compañía ha aceptado la responsabilidad a través de los Convenios de daños materiales.
- Si el seguro del vehículo es “a terceros”, te lo peritamos desde el primer día, y daremos orden de cobro al taller directamente a Zurich, 24 horas después de que la Compañía culpable haya aceptado la reclamación a través de los Convenios de daños materiales.

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

## Se trata de accidente de circulación sin contrario

---

### SI EL SEGURO/COBERTURA ES A "TODO RIESGO".

- a) Al contactar telefónicamente con nuestro Centro de Servicio de Siniestros, informa de las causas y circunstancias del siniestro: forma, lugar y fecha de ocurrencia, descripción de los daños materiales sufridos en tu vehículo, etc.
- b) Si es posible, facilita fotografías de tus daños materiales.
- c) Si tienes algún documento relevante para la tramitación del siniestro, facilítalo también.

### SI EL SEGURO/COBERTURA ES "A TERCEROS".

- Si en el accidente no se ha lesionado nadie y no se han producido daños a otros vehículos y/o terceros objetos y cosas, no es necesaria la declaración del siniestro.

### INFORMACIÓN EN CASO DE QUE HAYAN EXISTIDO LESIONES.

- Facilita nombre y apellido de las personas lesionadas, indicando teléfono móvil de contacto, posición que ocupaba y vehículo en el que viajaba.
- Presenta también el "parte de asistencia sanitaria" de quienes resultaron lesionados, indicando si conducían o eran ocupantes del vehículo, y si ya se encuentran dados de alta o no.
- Si alguno de los ocupantes del vehículo precisa algún tipo de asistencia sanitaria y/o rehabilitación, consulta en la web de Zurich los centros asistenciales más cercanos a su domicilio o lugar de trabajo a los que pueden acudir.

### INFORMACIÓN EN CASO DE QUE HAYAN HABIDO DAÑOS A OTRAS COSAS U OBJETOS.

- Si aparte de tu vehículo se ha visto dañado algún otro objeto u cosa, como podría ser una valla de autopista o una casa, informa de ello y de la importancia de dichos daños.
- Si conoces quién es el propietario del objeto dañado, informa de sus datos: domicilio, teléfono móvil de contacto, etc.; si te es posible, haz una fotografía de dichos daños.

### ASPECTOS DESTACABLES PARA LA REPARACIÓN.

- Cuando des parte del siniestro, pondremos a tu disposición un Taller Colaborador Zurich cercano a tu domicilio. En él disfrutarás de servicios adicionales por ser cliente Zurich.
- Te garantizamos la peritación en menos de 24 horas desde el encargo (días laborables).
- Si tienes la cobertura de tu seguro a "todo riesgo", el taller reparador cobrará directamente a Zurich el importe de la peritación, sin que tenga que adelantarlo, a excepción de la franquicia.
- La franquicia también la pagará directamente Zurich, si el siniestro es con culpa del contrario y su Compañía ha aceptado la responsabilidad a través de los Convenios de daños materiales.
- Si el seguro del vehículo es "a terceros", te lo peritamos desde el primer día; y si la Compañía del culpable ha aceptado la responsabilidad, a través de los Convenios sectoriales de daños materiales, en 24 horas daremos orden al taller para que cobre la factura directamente a Zurich.

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

### Robo

---

- a) Original o copia compulsada de la denuncia presentada ante la autoridad policial.
- b) En caso de desaparición del vehículo, además de la denuncia policial, todas las copias de las llaves del vehículo.
- c) Una declaración firmada detallada de las circunstancias en las que se produjo el robo del vehículo, el lugar de los hechos, posibles testigos, etc.

### Incendio

---

- a) Copia del parte de la intervención de los Bomberos, si intervinieron.
- b) Copia del atestado o similar de la Policía, si intervino.
- c) Declaración firmada detallada de las causas probables y circunstancias del incendio.
- d) Datos de las personas que hayan sufrido algún tipo de lesión o bien que hayan sido atendidas en centros de asistencia; con indicación de la gravedad de la lesión, móvil de contacto, etc. Y, también, se si trata de personas del propio vehículo, los partes de asistencia del centro en el que se les prestó la misma.
- e) Daños que se hayan producido a terceros, ya sea a sus vehículos, cosas u objetos, con sus datos, teléfonos de contacto, etc.

### Lunas

---

Ninguna documentación, ya que todo el trámite se realiza por teléfono y la reparación del vehículo prácticamente es inmediata.

### OTRA INFORMACIÓN DE TU INTERÉS:

---

#### Asistencia jurídica para asistencia a juicios y declaraciones ante el juzgado

En caso de accidente, puedes contar, si lo deseas, con el asesoramiento y la personación en el juzgado de un abogado de la red jurídica de Zurich, para “juicios rápidos”, declaraciones ante el juzgado, etc.

#### Servicio de infracciones

Ponemos a tu disposición un equipo de especialistas para que les hagas cualquier consulta sobre cambio de vehículos, cursos de recuperación del permiso de conducir por puntos, opinión jurídica sobre valoración de las lesiones en accidente de circulación y/o recursos sobre sanciones de multa.

# 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.

# CANALES PARA NOTIFICAR UN SINIESTRO

## CANALES PARA NOTIFICAR UN SINIESTRO

Para declarar un siniestro tienes a tu disposición las siguientes formas de comunicación en virtud de la tipología del mismo:

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

### Teléfono

Genérico de siniestros Auto:  
**902 110 330**

Robo total: en caso de tener contratada la póliza Zurich Auto Inteligente:  
**902 080 155**

Servicio de infracciones:  
**932 671 050**

### Por e-mail a:

[cc.aperturasiniestros@zurich.com](mailto:cc.aperturasiniestros@zurich.com)

### 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)