



Centro de siniestros

Estamos a su disposición 24 h al día, 7 días a la semana, 365 días al año

Qué hacer en caso de siniestro

Guía útil

reinventando / los seguros





ÍNDICE

Con esta guía queremos ayudarle a conocer todo lo que debe hacer en caso de tener un siniestro asociado a una póliza de AXA

1. Siniestros de Automóvil
2. Siniestros de Hogar
3. Siniestros de Empresa
4. Consulta de la evolución de su siniestro



Siniestros de Automóvil

1. ¿Qué hacer nada más tener un siniestro?
2. ¿Qué información debe de facilitarnos para una correcta gestión del siniestro?
 - 2.1. Canales para notificar el siniestro.
3. ¿Qué hacer en caso de Accidente de circulación con lesiones?. Servicio Integral Auto.
4. Talleres AXA Calidad. ¿Qué son y qué ventajas tiene por reparar su siniestro?
5. Consejos para una conducción segura



Siniestros de Hogar

1. ¿Qué hacer nada más tener un siniestro?

- 1.1. Medidas de emergencia – Daños por Agua
- 1.2. Medidas de emergencia – Incendios
- 1.3. Medidas de emergencia – Riesgos eléctricos
- 1.4. Medidas de emergencia - Robo
- 1.5. Medidas de emergencia - Rotura de cristales

2. ¿Qué información debe de facilitarnos para una correcta gestión del siniestro?

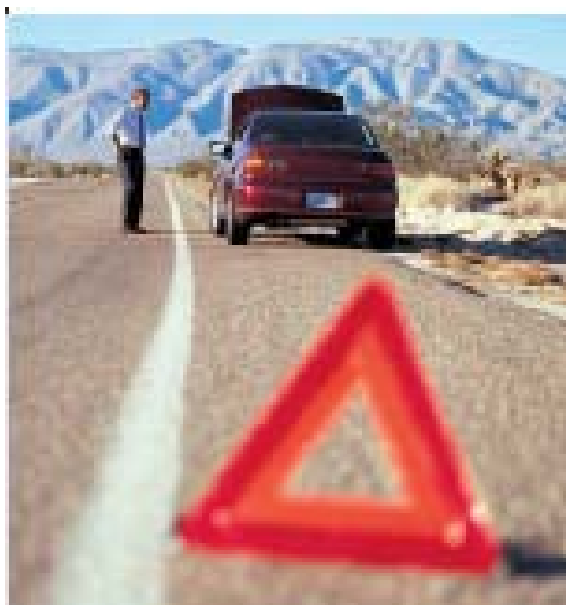
- 2.1. Canales para notificar el siniestro.

3. Consejos para la prevención de siniestros.

Qué hacer en caso de siniestro

Guía útil

reinventando / los seguros



Siniestros de Automóvil

1. ¿Qué debe hacer nada más tener un siniestro?

En caso de sufrir un accidente de tráfico, lo primero que debe recordar es que es preciso mantener la calma y proceder con serenidad para evitar producir nuevos accidentes y poder tomar las medidas necesarias para la resolución del siniestro.



- Siempre que le sea posible, retire el vehículo de la zona de circulación y sitúelo en un lugar seguro para evitar producir nuevos accidentes manteniendo las luces de emergencia encendidas.
- Desconecte el contacto o la batería si hay peligro de incendio.
- Antes de descender del vehículo, colóquese el chaleco reflectante.
- Si el vehículo debe permanecer inmovilizado, coloque los triángulos de emergencia a 50m. en ambos sentidos.
- Compruebe si se han producido derrames de aceite, combustible, etc... señalizándolos. Y si fuera necesario, pida la colaboración de testigos o transeúntes para cubrirlos con arena o tierra.
- Si es de noche, utilice las luces del vehículo para iluminar o señalar.
- Llame inmediatamente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad correspondientes.
- Tome todos los datos relacionados con el accidente e intervinientes en el mismo aunque los daños hayan sido leves. Para ello, utilice el Parte Amistoso.
- Comunique a AXA su declaración del accidente a través de su Mediador de Seguros o de cualquiera de las formas de comunicación que indicamos en el apartado 2.1 de esta guía.

En caso de que se hayan producido **lesionados**:

- Debe auxiliar a los heridos y pedir auxilio sanitario a los servicios existentes. Para ello, deberá evaluar la situación, conocer el número de heridos que se han producido y realizar una valoración elemental de cada uno de ellos para reconocer al más necesitado de cuidado inmediato.
- Debe llamar al teléfono 112 para facilitar la información oportuna del siniestro.

¿Cómo valorar a un lesionado?

A continuación le indicamos unos consejos que le ayudarán a valorar el grado de lesión del accidentado:

- **Respiración.** Tiene que observar si el tórax se mueve. Conviene saber si se trata de una respiración ruidosa o muy dificultosa. Esto indica que el individuo se encuentra con las vías aéreas parcialmente obstruidas.
- **Circulación sanguínea.**
 1. Primero, debe revisar el pulso arterial. Para ello, deberá situar los dedos índice y medio en la línea media del cuello (a la altura de la laringe) deslizándolos unos 2 cm. a uno de los lados.
 2. Después, debe verificar si existen hemorragias controlando a los heridos que sangren abundantemente.
- **Consciencia.** Un modo sencillo de evaluar el estado de consciencia del accidentado es observando si mantiene los ojos abiertos y si tiene algún tipo de respuesta verbal. En caso contrario, habrá que estimularle hablándole (estimulación auditiva), tocándole (estimulación táctil), pellizcándole (estimulación dolorosa) o tocándole las pestañas para comprobar la existencia de reflejo y respuesta.

(Más información en el apartado 3. “¿Qué hacer en Caso de Accidente de circulación con lesiones?”)



2. ¿Qué información debe de facilitarnos para una correcta gestión del siniestro?

2.1 Canales para notificar un siniestro

Para declarar un siniestro tiene a su disposición las siguientes formas de comunicación:




A través de su Mediador de Seguros, quién le asesorará personal y profesionalmente sobre el trámite.



A través de la Web Cliente ubicado en www.axa.es/webclientes.



Mediante el Servicio “AXA Contigo” para declarar siniestros a través de teléfono móvil Smartphone (iPhone y dispositivos Android ).



Por e-mail a: siniestros.auto@axa.es.



Por teléfono en: 902 21 21 05 – 91 807 00 50.



Por fax: 902 193 501 – 91 803 54 01.

3. ¿Qué hacer en caso de Accidente de circulación con lesiones?.

Servicio Integral Auto

En AXA somos conscientes que el dinero no lo cura todo. Cuando los daños los tienen las personas, la indemnización no alcanza para resolver todas las consecuencias de un accidente.

Por eso, hemos creado nuestro **Servicio Integral para lesionados corporales de Auto**, un servicio donde le prestamos toda nuestra ayuda ofreciéndole un apoyo integral:

■ Apoyo Legal.

Desde AXA contactamos personalmente con cada una de las víctimas que ocupan nuestro vehículo en el momento del accidente, para ofrecerles llevar su caso a través de nuestros abogados.

Nos ocupamos de todos los gastos que conlleve la gestión y trámite de todo el proceso hasta agotar todas las vías posibles para reclamar los perjuicios ocasionados a causa del accidente.

■ Apoyo económico.

Cuando nuestro conductor es responsable, en AXA nos preocupamos por las víctimas, sabemos lo que es una larga espera hasta la resolución de un juicio para recibir la indemnización.

Por eso, en cuanto recibimos el primer informe médico, en un plazo de quince días ya estamos ofreciendo un adelanto de la indemnización, no esperamos a resoluciones judiciales.

■ Apoyo Médico y Psicológico.

Desde el primer momento del accidente, en AXA nos ponemos en contacto con las víctimas de nuestro vehículo para que sean visitadas por un médico personal y ofrecer el mejor tratamiento, con un total seguimiento hasta su recuperación. Asumimos todos los costes médicos o psicológicos, independientemente de la duración del tratamiento.

Si usted se ve implicado en un atropello:

1. Avise de inmediato a la policía a través del 112, teléfono de emergencias, para comunicar lo sucedido solicitando la intervención de la policía y si fuera preciso de una ambulancia.
En ningún momento abandone el lugar del accidente. Independientemente de su responsabilidad, debe quedarse en el lugar del suceso.
2. No utilice su vehículo para trasladar al peatón: póngase en contacto con el 112 comunicando la urgencia. Si el atropellado fuera trasladado por otro vehículo, intente recordar la matrícula, marca y modelo, y póngase en contacto con la policía de inmediato.
3. Indique a la Policía todos los datos de su seguro y preste siempre su colaboración. Cualquier detalle será de gran utilidad.
4. Infórmenos lo antes posible del accidente. Y si le es posible, llámenos desde el mismo lugar del accidente.

¿Qué ocurrirá con el lesionado?

Una vez recibida toda la información en relación al accidente, le facilitaremos una información clara explicando lo que vamos a realizar en cada etapa importante del proceso.

Ponemos a su disposición una red de centros colaboradores con un trato preferente donde se ocuparán de tratar la lesión sufrida.

Tras la recuperación del lesionado, si usted no fuera el responsable del accidente, nuestros equipos especializados gestionarán la reclamación de los perjuicios ocasionados.

4. Talleres AXA Calidad (TAC)

Los Talleres AXA Calidad han sido especialmente seleccionados para usted por personal especializado con el fin de ofrecerle una total garantía.

Nuestra Red de Talleres está compuesta por más de 1.300 puntos de reparación y servicio para turismos y furgonetas. Puede consultarla a través de www.axa.es o en su espacio privado www.axa.es/webclientes.



Ventajas de reparar su vehículo en Talleres AXA Calidad (TAC)

- **Taller Bonus.**
En caso de accidente de daños sin terceros perjudicados, si lleva el vehículo a reparar a un TAC, tendrá Bonus.
- **Cobertura de Pedrisco.**
En caso de accidente de daños por pedrisco, si tiene contratada la garantía de daños y lleva el vehículo a reparar a un TAC, quedará cubierta la reparación.
- **Peritación con compromiso.**
En caso de accidente sin culpa y con parte amistoso de accidente firmada por ambos conductores, se realizará encargo de peritación con compromiso en TAC.














El mejor servicio en nuestros talleres

- **Atención preferente.**
Prioridad en las reparaciones para clientes AXA y atención inmediata en Talleres con presupuesto digital.
- **Presupuesto digital.**
Disponemos de 400 talleres a nivel nacional con este servicio que le peritará el vehículo en el acto.
- **Garantía de calidad en la reparación.**
AXA respalda y garantiza la correcta reparación en cualquiera de los más de 1.100 Talleres AXA Calidad y 700 de lunas.
- **Ampliamos la garantía de reparación.**
A 1 año u 8.000 Kilómetros.
- **Limpieza de vehículo.**
Realizamos la limpieza interior y exterior de su vehículo antes de la entrega del mismo.
- **Recogida y entrega del vehículo.**
En caso de accidente, le recogemos y entregamos su vehículo siempre que pueda circular y se encuentre dentro del núcleo urbano del taller.
- **Garantía oficial intacta.**
No perderá la garantía oficial de su concesionario en reparaciones de chapa y pintura.
- **Cuidamos el medio ambiente.**
Nos comprometemos con el medio ambiente, cumplimos con la legislación vigente en la gestión de residuos sólidos y líquidos y apostamos por el uso de pinturas al agua.
- **Precios ajustados**
Aplicamos tarifas especiales para los clientes con póliza de Auto contratada en AXA en sus reparaciones particulares.

5. Consejos para una conducción segura

Todos podemos hacer algo más para prevenir los accidentes automovilísticos y para fomentar una cultura de mayor seguridad en nuestras carreteras.

Por eso, en AXA, en el marco de nuestra **Responsabilidad Corporativa**, queremos presentarle unos consejos y recomendaciones para una conducción.

-  **1** Respete siempre los límites de velocidad, priorice su seguridad y respete a los demás.
-  **2** Durante el invierno son frecuentes las condiciones meteorológicas adversas como son la nieve, hielo, niebla o lluvia, que alteran las condiciones de circulación. Extreme las precauciones con una mayor prevención y prudencia.
-  **3** Utilice siempre el cinturón de seguridad, incluso en trayectos cortos. Los niños deben ir sentados detrás y con la sujeción adecuada en su silla.
-  **4** Sistemas de retención infantil: los menores de 3 años están siempre obligados a utilizar un sistema de retención, homologado a su peso y talla.
-  **5** El uso del móvil está prohibido, ya que puede distraer su atención.
-  **6** Tenga siempre a mano el chaleco reflectante y los triángulos de emergencia.
-  **7** El alcohol, las drogas y los medicamentos son incompatibles con la conducción.
-  **8** Programe el viaje con antelación y evite los desplazamientos en hora punta.
-  **9** La víspera del viaje descanse y duerma lo suficiente para evitar la fatiga y la somnolencia.
-  **10** Evite las comidas copiosas ya que le pueden provocar sueño. No consuma bebidas alcohólicas antes o durante el viaje: el alcohol disminuye los reflejos.
-  **11** Evite la conducción continuada. Realice una parada cada dos horas y estire las piernas. Ante cualquier síntoma de cansancio, pare el coche.
-  **12** Realice revisiones técnicas periódicas de su vehículo: neumáticos, luces, frenos,...
-  **13** Consulte en www.axa.es y conozca los puntos negros de los tramos más peligrosos de nuestras carreteras.



Qué hacer en caso de siniestro

Guía útil

reinventando / los seguros



Siniestros de Hogar

1. ¿Qué debe hacer nada más tener un siniestro?

En caso de sufrir un accidente en el hogar, lo primero que debe recordar es que es preciso mantener la calma y proceder con serenidad para poder tomar las medidas necesarias para la resolución del siniestro.



1.1. Medidas de emergencia – Daños por Agua

- Cierre la llave general, las llaves de paso y los grifos.
- Recoja el agua con materiales de gran absorción (como una fregona).
- Hasta su reparación, no utilice la instalación que ha originado la fuga.
- Si observa que los daños provienen de otro inmueble, comuníquelo inmediatamente para interrumpir la fuga.

1.2. Medidas de emergencia – Incendio

- Llame al 112 (teléfono de emergencias) y solicite ayuda.
- Corte la corriente eléctrica y la entrada general del gas.
- Si el fuego es pequeño, intente apagarlo con los medios adecuados (extintores).
- Reúna en un punto a todas las personas y abandonen juntos la vivienda lo antes posible y en orden.
- Cierre las puertas de las habitaciones desalojadas para detener en lo posible el avance del fuego.
- Utilice siempre las escaleras convencionales o de emergencia. Nunca los ascensores.
- Si hay humo, respire a través de un paño humedecido. Desplácese agachado y pegado a la pared.

1.3. Medidas de emergencia – Riesgos eléctricos

- Desconecte el interruptor general de la luz.
- Desconecte el aparato que ha originado el problema.
- En caso de fuego, intente apagarlo siempre que sea pequeño y disponga de medios adecuados (extintores). Si no, llame al 112 (teléfono de emergencias).

1.4. Medidas de emergencia – Robo

- Si encuentra el inmueble abierto, no acceda al mismo. Aléjese de inmediato y llame al 112.
- Si descubre un robo, no toque nada. Deje todo tal y como lo ha encontrado. Podría interferir en las huellas.
- Realice un inventario de aquello que echa en falta incluyendo una valoración aproximada para realizar la correspondiente denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

1.5. Medidas de emergencia – Rotura de cristales

- Recoja con mucho cuidado todos los fragmentos. Utilice una escoba o un aspirador. Nunca lo haga con sus manos.
- Para una mayor seguridad, pase posteriormente la fregona para evitar que queden restos que pudiesen producir heridas o cortes.

2. ¿Qué información debe de facilitarnos para una correcta gestión del siniestro?

2.1 Canales para notificar un siniestro

Para declarar un siniestro tiene a su disposición las siguientes formas de comunicación:




A través de su Mediador de Seguros, quién le asesorará personal y profesionalmente sobre el trámite.



A través de la Web Cliente ubicado en www.axa.es/webclientes.



Mediante el Servicio “AXA Contigo” para declarar siniestros a través de teléfono móvil Smartphone (iPhone y dispositivos Android ).



Por e-mail a: siniestros.multis@axa.es



Por teléfono en: 902 21 21 23 – 91 807 00 51.

3. Consejos para la prevención de siniestros



3.1. Daños Eléctricos

- Para desconectar una clavija del enchufe tire de ella, nunca lo haga del cable de alimentación.
- No utilice aparatos eléctricos ni los manipule cuando se encuentren mojados o húmedos y en particular si usted tiene las manos o pies mojados.
- En caso de avería o incidente, corte la corriente general como primera medida.
- No utilice cables dañados, clavijas de enchufe rotas ni aparatos cuya carcasa presente desperfectos.
- Evite en lo posible utilizar bases múltiples, sobre todo si no disponen de toma de tierra. En caso de uso no la sobrecargue.
- Para socorrer a una persona electrizada por una corriente:
 - Primero corte inmediatamente la corriente. Si no es posible, trate de desenganchar por medio de un elemento aislante (tabla, listón, silla de madera...)
 - Recuerde que una persona electrizada corre el riesgo de caer en el momento que se corte la corriente.
 - Siempre llame al 112 (teléfono de emergencia)
- No trate de reparar los equipos eléctricos y no utilice un aparato averiado hasta después de su reparación.
- Antes de utilizar aparatos o máquinas eléctricas, infórmese sobre las precauciones que hay que adoptar para su empleo y respételas en todo momento.
- Nunca abra ni manipule las protecciones o cubiertas de las instalaciones o equipos eléctricos. Respete siempre la señalización de advertencia o protección.



3.2. Daños por Agua

- En caso de que un grifo gotee, arréglole inmediatamente ya que puede originar en una avería de mayor envergadura. Mantenga los grifos cerrados aún con la llave de agua cortada.
- Mantenga los desagües limpios y a los primeros síntomas de obstrucción, proceda a desatascarlos.
- Para la limpieza de las tuberías no utilice materiales abrasivos ya que pueden dañarlas.
- Para evitar problemas de condensación, ventile su vivienda a primera hora de la mañana.
- No utilice el inodoro para tirar restos de comida, cartones, colillas... Proteja con filtros los sumideros del lavabo y bañera.
- No permita que la cisterna pierda agua. Mantenga el nivel hasta el rebosadero y sustituya las juntas o la válvula de flotador si fuese necesario.
- No deje en funcionamiento la lavadora o lavavajillas estando ausente o mientras duerme.
- Cierre siempre la llave general de paso cuando se vaya a ausentar de casa durante un período de tiempo más o menos largo y siempre que detecte una avería.
- Nunca vacíe la instalación de la calefacción salvo para efectuar reparaciones.
- En zonas frías con temperaturas muy bajas, es recomendable vaciar las tuberías y mangueras por las noches, así como cerrar la llave general de paso para evitar que el agua contenida en las mismas se congele.

- Fije correctamente los sanitarios al suelo o paredes para evitar que el movimiento de los suelos produzca desajustes que causen fugas e incluso de rotura de latiguillos.
- Antes de encender la calefacción, vacíe los radiadores de aire (purgar).
- Repase periódicamente las juntas de la lavadora y el lavavajillas, así como sus desagües. Mantenga limpios sus filtros y cambie las gomas de abastecimiento correspondientes.
- Limpie periódicamente el bote sifónico.



3.3. Incendio

- Al ausentarse de casa verifique que las llaves de la cocina estén cerradas incluida la del contador en el caso de servicio de la compañía de gas (según la normativa vigente) y al acostarse, compruebe que todas las llaves están en posición correcta.
- Revise periódicamente las instalaciones de gas (cocina, calentadores, estufas...).
- Sobre fuentes caloríficas como radiadores eléctricos, estufas de gas, o electrodomésticos, no deje elementos combustibles (ropa, papel...). Tampoco los cubra.
- No utilice gasolina u otros líquidos inflamables para encender la chimenea. En caso de ausentarse no la deje encendida.
- Desconecte los aparatos eléctricos que no se usen.
- No utilice gases combustibles en recintos pequeños y sin una correcta ventilación.
- No conecte varios aparatos a la misma toma de corriente, o si lo hace, no sobrepase nunca la potencia máxima admitida por el mecanismo.
- Mantenga cerillas y encendedores lejos del alcance de los niños.
- Uno de los olvidos más comunes es dejar la plancha en funcionamiento cuando suena el teléfono, llaman a la puerta o alguien nos reclama. Siempre que tenga que atender otra cuestión mientras esta planchando no olvide desenchufar la plancha.
- Esté atento a que una corriente de aire apague el fuego de la cocina ya que en ese caso seguirá saliendo gas. Una chispa cualquiera puede provocar un incendio.
- Los productos de limpieza inflamables (como aerosoles, aguarrás, alcohol, etc.) deben estar a resguardo de los más pequeños y lejos de las fuentes de calor (cocina y estufas). Su uso debe realizarse en lugares ventilados y lejos de los lugares donde haya algo encendido.
- Dentro de los accidentes domésticos, el incendio de la sartén de cocina ocupa un lugar importante. Si la sartén se prende fuego mientras cocina utilice la tapa, el fuego se apagará por falta de oxígeno. No deje telas cerca de los fogones de la cocina.
- Si sospecha o siente olor a gas no encienda la luz, así evitara que una chispa comience un incendio. Abra inmediatamente las ventanas para ventilar la estancia. Para la detección de fugas de gas en conducciones, utilice agua jabonosa.
- Instale pantallas de protección en la chimenea.
- No fume mientras manipula líquidos inflamables como lacas, barnices, pinturas, etc ni tampoco en la cama ya que puede quedarse dormido con el cigarrillo encendido. Verifique que todos los cigarrillos estén bien apagados antes de vaciar el cenicero.
- Mantenga los quemadores de las estufas limpios de residuos, todos los años antes de encender llame al técnico para que verifique su buen funcionamiento y estado.
- La instalación eléctrica tiene que estar en buen estado de conservación para evitar cortocircuitos, una revisión periódica es conveniente. Colocar disyuntores de corriente es la mejor prevención, frente a un cortocircuito saltará la llave y cortará la corriente.

- Vigile los líquidos puestos en el fuego ya que al hervir pueden derramarse y apagar la llama. El gas seguirá saliendo.
- Las conexiones en el mismo enchufe provocan sobrecargas en la instalación eléctrica y cortocircuitos.
- En caso de un incendio eléctrico, no intente apagar el fuego con agua, no manipule artefactos eléctricos con el suelo mojado o descalzo.
- No permita que sus hijos jueguen con encendedores o cerillas. Explique a sus hijos los peligros del fuego y mantenga lejos de su alcance este tipo de materiales.



3.4. Robo

- Para una mayor seguridad instale un dispositivo electrónico de alarma en su vivienda. Consulte siempre con establecimientos especializados.
- No abra la puerta a nadie sin mirar antes por la mirilla. Solicite que se identifiquen a los empleados de empresas de servicios, y caso de duda contacte directamente con la empresa para su comprobación pero no utilice el número de teléfono que conste en la tarjeta del empleado.
- No de acceso a nadie a través del portero automático sin saber de quien se trata, pues está comprometiendo la seguridad de todos sus vecinos.
- En el acceso principal a la estancia, instale una puerta blindada o puerta normal con mirilla panorámica y sin hueco entre la puerta y el marco con dos puntos de cierre como mínimo. En el rellano de la escalera, tenga siempre luz con sensor de presencia.
- Refuerce la parte de la bisagra con pivotes de acero o ángulos metálicos que impidan hacer palanca.
- Instale en todas las ventanas y balcones persianas con cerrojos interiores.
- Proteja con rejas las ventanas de fácil acceso desde el exterior. La separación entre los barrotes no debe ser mayor de 12cm, debiendo estar adecuadamente ancladas a las paredes.
- Preste especial atención a las ventanas y terrazas próximas a lugares por los que se pueda trepar con facilidad. Los árboles pueden ser un elemento utilizado para el acceso a su vivienda.
- En caso de ausentarse durante un largo periodo de tiempo no baje totalmente las persianas, no comente su proyecto de viaje o vacaciones (destino, fechas, etc...) con personas desconocidas y facilite un teléfono de contacto cuando se encuentre de vacaciones.
- Cuando se ausente de su casa durante un cierto tiempo, encargue a alguien que recoja su correspondencia del buzón para que no se acumule.
- Si el periodo de ausencia fuera muy largo, instale un temporizador que encienda las luces, radio y televisión durante pequeños intervalos de tiempo. Consulte en los establecimientos especializados.
- Jamás deje en la puerta una nota informativa de su ausencia ni deje la llave debajo del felpudo o en lugares al alcance de desconocidos.
- Deposite sus objetos de valor en cajas de seguridad bancarias. No tenga mucho dinero en casa y en caso de tener documentos que necesiten su firma, como un talonario de cheques, manténgalos alejados de aquellos que tengan su firma.
- Tenga un inventario de sus efectos personales, detallando marca, tipo y número de fabricación. Procure marcar los objetos de valor para poder ser identificados en caso de robo.
- Si pierde, le roban las llaves o comienza a habitar una vivienda anteriormente ocupada cambie la cerradura. Esté presente siempre en la reproducción de las llaves.



3.5. Rotura de cristales

- Mantenga las puertas y ventanas bien sujetas/cerradas para evitar que las corrientes de aire (principal causa) lo hagan bruscamente produciendo la rotura de cristales.
- El buen estado de los cristales es fundamental. Revise que no tengan desperfectos, impurezas o desconchamientos.
- Elige el cristal y su espesor según las necesidades de cada espacio. Sus características serán diferentes en cada caso. Por ejemplo los cristales de las terrazas deben ser armados para evitar que caigan al exterior en caso de rotura.
- En tejados debido a la exposición de las inclemencias meteorológicas utilice metacrilato u otro material de mayor resistencia que no se rompa.
- No deje objetos de peso sobre superficies de cristal ni manipule grandes piezas de cristal sin ayuda.
- Coloque los espejos siempre sobre superficies planas, adecuadamente anclados a la pared.



3.6. Golpes y caídas

- Mantenga el suelo libre de posibles obstáculos, sobre todo en las zonas de circulación y trabajo.
- Para limpiar los suelos utilice productos no deslizantes, como ocurre con los abrillantadores o las ceras. Evite pisar suelos mojados.
- Para acceder a lugares altos utilice siempre escaleras estables, preferentemente escaleras de mano dobles (de tijera).
- Revise que las escaleras de acceso a la vivienda tengan barandilla de altura no inferior a 90 cm. y dispongan de pasamanos en todos sus tramos.
- Instale un sistema de bloqueo que impida la apertura a los niños en puertas, balcones y ventanas que den acceso sobre zonas de riesgo de caída.
- Si un niño se encuentra sobre una superficie elevada: cambiadores, tronas, mostradores, taburetes... siempre debe estar acompañado de un adulto.
- En la bañera utilice alfombras o pegatinas de material antideslizante.

Qué hacer en caso de siniestro

Guía útil

reinventando / los seguros



Siniestros de Empresas

1. ¿Qué debe hacer nada más tener un siniestro?

En caso de sufrir un accidente en su empresa, recuerde que es preciso mantener la calma y proceder con serenidad para poder tomar las medidas necesarias para la resolución del siniestro.



1.1. Medidas de emergencia - Daños por Agua

- Cierre la llave general, las llaves de paso y los grifos.
- Baje los interruptores (desconecte la fuente de alimentación) de cualquier equipo electrónico en la zona de peligro.
- Trate de evitar que el agua se extienda y, si es necesario, recoja el agua en recipientes o con materiales de gran absorción.
- Póngase en contacto de inmediato con una empresa de fontanería para reparar la tubería de agua rota, y así evitar mayores daños a sus bienes.
- Hasta su reparación, no utilice la instalación que ha causado la fuga.



1.2. Medidas de emergencia - Daños por Incendio

- Si el fuego es pequeño, intente apagarlo con los medios adecuados (extintores).
- Llame al 112 y solicite ayuda.
- Corte la corriente eléctrica y la entrada general del gas.
- Ponga en marcha el Plan de Evacuación, ésta debe ser lo más ordenada posible, recuerde utilizar las escaleras convencionales o de emergencia y nunca los ascensores.
- Si hay humo, respire a través de un paño humedecido. Desplácese agachado y pegado a la pared.
- De ser posible, cierre puertas y ventanas para evitar la propagación del fuego.



1.3. Medidas de emergencia – Daños por Robo

- Si encuentra el inmueble abierto, no acceda al mismo. Aléjese de inmediato y llame al 112.
- Nunca intente enfrentarse a un ladrón.
- No toque nada. Deje todo tal y como lo ha encontrado. Podría interferir en las huellas.
- Realice un inventario de aquello que echa en falta incluyendo una valoración aproximada para realizar la correspondiente denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.



1.4. Medidas de emergencia - Daños Eléctricos – Caída de Rayo

- Corte la corriente eléctrica.
- No circule por exteriores, salvo necesidad extrema. No permanezca cerca elementos metálicos ni bajo árboles.
- Cese cualquier actividad cercana a elementos bajo tensión tales como transformadores, fusibles, condensadores, conductores desnudos, etc.



1.5. Medidas de emergencia - Derrame de Productos Químicos - Tóxicos

- Atienda al personal afectado y avise a las autoridades (teléfono 112).
- Si el material es inflamable, elimine las fuentes de ignición (llamas, equipos eléctricos).
- Utilice el neutralizador o absorbente adecuado al producto derramado.
- Nunca limpie la zona mediante riegos o utilizando agua.

2. ¿Qué información debe de facilitarnos para una correcta gestión del siniestro?

2.1. Canales para notificar un siniestro

Para declarar un siniestro tiene a su disposición las siguientes formas de comunicación:



A través de la Web Cliente ubicado en www.axa.es/webclientes



A través de su Mediador de Seguros, quién le asesorará personal y profesionalmente sobre el trámite.



Por e-mail a: gestionsiniestros.empresas@axa.es



Por teléfono en: 902 051 663

3. Servicio Integral de Daños para Empresas

En AXA nos adelantamos a sus preocupaciones poniendo a su disposición el Servicio Integral de Daños para Empresas, para apoyarle en los primeros momentos en los que su empresa pueda verse afectada por un siniestro de gran envergadura a consecuencia de un incendio o un fenómeno meteorológico.

Con este servicio le prestamos todo nuestro apoyo:

- **Legal**, porque ponemos nuestro equipo de abogados a su disposición para asesorarle en las declaraciones a las autoridades pertinentes.
- **Telefónico**, para que no queden sin atender ni sus clientes ni proveedores y permanezcan informados en todo momento de la situación, dispondrá a su elección de un servicio de contestador para atender las llamadas entrantes y/o avisaremos a sus proveedores a través de nuestras plataformas de atención telefónica (hasta 100 contactos facilitados por usted).
- En **Comunicación**, porque sabemos lo difícil que es contar lo sucedido y como contarlo, le ayudamos en la elaboración de los comunicados y notas de prensa y le asesoraremos sobre los contenidos relativos al siniestro en su página web.
- **Técnico y de acompañamiento**, porque en AXA sabemos lo importante que es reparar los daños lo antes posible, por eso le enviamos un perito inmediatamente y le hacemos una primera valoración sin esperas, además nuestros inspectores le acompañarán durante todo el proceso.

La prestación de estos servicios está sujeta a la contratación de esta garantía y a lo estipulado en las condiciones contractuales de la póliza.

Si desea más información acerca de estos servicios acuda a su mediador quien le atenderá personal y eficazmente.

4. Consejos para la prevención de accidentes.



4.1. Incendios

- Elimine 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).
- Mantenga las zonas libres de objetos innecesarios. El orden y la limpieza son el primer paso de una correcta prevención.
- Realice un mantenimiento periódico correcto de los equipos de protección contra incendio (RD 1942/1993).
- No deposite objetos sobre ni cerca de los focos de calor.
- Disponga de un Plan de Emergencia y Evacuación contra Incendios escrito, conocido, implantado, actualizado y objeto de prácticas periódicas por parte de todo el personal.
- Forme al personal en la prevención y extinción de incendios inherentes a su actividad.

- Señalice correctamente las zonas de mayor riesgo de incendio.
- Potencie la defensa contra la intrusión para minimizar el riesgo de incendios intencionados (vallas, rejas, vigilancia, etc.)
- Mantenga 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. Siga los procedimientos correctos establecidos para su traslado y manipulación.
- Mantenga siempre despejados los accesos a los locales de almacenamiento de productos peligrosos.
- No almacene productos peligrosos en lugares no especificados para ello.
- No utilice productos inflamables y/o explosivos en las cercanías de posibles focos de ignición ni viceversa.
- Minimice la presencia de productos peligrosos en las zonas de producción, limitándola a las cantidades mínimas imprescindibles en cada momento.



4.2. Daños eléctricos

- Establezca un mantenimiento periódico preventivo para todos los aparatos e instalaciones eléctricas, de modo que se garantice, como mínimo, una revisión anual de la totalidad de las mismas. La termografía es una técnica adecuada y muy aconsejable para llevar a cabo esta revisión.
- Desconecte de la red aquellos equipos que no se utilicen.
- Corte el suministro eléctrico, total o parcialmente, y siempre que sea factible, durante el cese de la actividad laboral.
- No sobrecargue las líneas ni improvise fusibles.
- Evite, o utilice el mínimo tiempo posible, instalaciones eléctricas provisionales.
- Repare con la máxima urgencia cualquier avería eléctrica.
- No utilice instalaciones o aparatos eléctricos en mal estado.



4.3. Robo

- Dote de sistemas de cierre seguro todos los accesos a la empresa, incluidos los del almacén, patios, escaleras y ventanas. Estos sistemas deben permitir la evacuación de las personas en caso de emergencia.
- Instale un sistema de alarma visible desde el exterior y conectado a una centralita de vigilancia concertada con la policía.



- Haga visibles todos los elementos de protección de que dispone el establecimiento: alarmas, cajas de seguridad, extintores y mangueras.
- Instale cristales de seguridad.
- Mantenga encendida alguna luz de la fachada durante las horas en que la empresa permanece cerrada. Disuadirá la manipulación de cerraduras y persianas.
- Cuelgue 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.
- Considere 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.
- Si el tipo de empresa lo permite, es aconsejable instalar un sistema de timbre y control en la apertura de la puerta de acceso, ya se trate de un pasador o de sistemas de activación remota.
- Instale sistemas de intercomunicación (teléfonos, interfonos, walkie-talkies, etc.) entre las diferentes zonas de la empresa.
- Valore la conveniencia de instalar sistemas que permitan ver todos los rincones del establecimiento (espejos, cámaras, etc.).
- Trate de mantener cantidades mínimas de dinero en efectivo.



4.4. Golpes y caídas

- Mantenga el entorno de trabajo limpio y ordenado, con suelos y rutas de acceso libres de obstáculos.
- Las zonas de trabajo deben mantenerse limpias y debe retirarse periódicamente la basura. Los métodos de limpieza y el equipo tienen que ajustarse a la superficie tratada.
- Los niveles de iluminación deben ser adecuados, y la posición de las luces tiene que garantizar la iluminación uniforme de todas las zonas del suelo, así como que todos los peligros potenciales, los obstáculos y los líquidos vertidos puedan verse con claridad.
- Revise periódicamente los suelos para comprobar si presentan algún daño y cuando sea necesario, realice tareas de mantenimiento. Los peligros potenciales incluyen agujeros, grietas y alfombras y felpudos sueltos. En todos los sitios, la superficie del suelo tiene que ser apropiada para el trabajo que se efectúe; por ejemplo, puede ser necesario que sea resistente al aceite y a los productos químicos empleados en los procesos de producción. Añadir un recubrimiento o un tratamiento químico a los suelos existentes puede mejorar sus propiedades antideslizantes.
- Las escaleras deben tener pasamanos y recubrimientos antideslizantes de los escalones, marque el borde frontal de los escalones con un recubrimiento resistente al deslizamiento y de elevada visibilidad. Tenga una correcta iluminación de los elementos que sirven para prevenir resbalones y tropiezos en las escaleras.
- Los vertidos de líquidos deben limpiarse de inmediato, aplicando un método de limpieza adecuado. Hay que utilizar señales de advertencia cuando el suelo esté húmedo y organizar rutas alternativas.
- Retire los obstáculos siempre que sea posible. Si no se pueden retirar, deberán utilizarse las barreras o las señales de advertencia apropiadas.

Qué hacer en caso de siniestro

Guía útil

reinventando / los seguros



- Cables en el suelo: deberá colocarse el equipo de manera que los cables no crucen las vías de circulación de los peatones. Hay que utilizar recubrimientos para cables con objeto de que los cables estén fijados sólidamente a las superficies.
- Calzado y ropa: los trabajadores necesitan un calzado adecuado y ropa adecuadas para su entorno de trabajo. Es preciso tener en cuenta el tipo de trabajo, la superficie del suelo, las condiciones habituales del suelo y las propiedades antideslizantes de las suelas del calzado. Lugares de trabajo al aire libre: en estos lugares tiene que reducirse al mínimo el riesgo de resbalar o tropezar; por ejemplo, con medidas antideslizantes, cuando haya heladas o con el calzado adecuado.
- Señalice las zonas peligrosas y las que sean accesibles únicamente a personal autorizado.

Qué hacer en caso de siniestro

Guía útil

reinventando / los seguros



4. Consulta de la evolución de su siniestro

Le recordamos que a través de la Web Cliente en www.axa.es/webclientes tiene a su disposición un servicio en donde podrá ver la evolución de su siniestro transcurridas 24 horas desde la declaración del mismo.

Además, si tiene alguna duda, podrá enviar un e-mail a la persona encargada de tramitar su siniestro pudiendo contactar directamente con ella o adjuntarle toda la documentación que le haya sido solicitado.

Web Clientes AXA - Evolución siniestro - Microsoft Internet Explorer

¿EN EL SEGURO DE COCHE VAS PROTEGIDO DE MÁS?

Estoy en Inicio / Centro de siniestros / Seguimiento del siniestro / Consulta y evolución de mis siniestros

Fecha actualizada a día: 24/5/2013

¿En que situación se encuentra mi siniestro?

Aquí podrá conocer, con detalle, la situación actual en la que se encuentra su siniestro

Información detallada | Evaluación siniestro | Historial siniestros

DATOS GENERALES

Fecha Declaración: 01/01/2010 - Fecha de cierre:

SEGUIMIENTO ESTADO ACTUAL

Días desde apertura: 544

Daños propios	Apertura Siniestro	Peritación	Reparación Vehículo	Pago Reparación / Indemnización	Cierre expediente
Días reales	1	0	1019	0	0
Días teóricos	1	1	10	1	1

Para su comodidad, si desea enviar un correo electrónico al Gestor responsable de solucionar su siniestro, le rogamos pulse [aquí](#)

Los días teóricos son los estimados si usted decide optar por nuestros Talleres AXA Calidad y para siniestros cuyo importe de reparación sea inferior a 1.500 Euros.

Atención cliente
Defensa del cliente
Saber qué?