

GUIA DE SINIESTROS DE HOGAR



ÍNDICE

Con esta guía queremos ayudarle a conocer todo lo que debe hacer en caso de tener un siniestro de hogar asociado a una póliza contratada a través de Pléyade Peninsular.

Siniestros de Hogar

1. ¿Qué hacer en caso de siniestro?
 - a. Daños por Agua
 - b. Incendio
 - c. Robo
 - d. Daños Eléctricos
 - e. Rotura de Cristales
2. ¿Qué información debe de facilitar para una correcta gestión del siniestro?
3. Consejos para la prevención de siniestros.
 - 3.1 Daños por Agua
 - 3.2 Incendio
 - 3.3 Robo
 - 3.4 Daños Eléctricos
 - 3.5 Rotura de Cristales
 - 3.6 Golpes y caídas

Siniestros de Hogar

1. ¿Qué hacer en caso de 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 o mitigar los efectos del mismo.

a) Daños por Agua

- ✓ Cierre la llave general, las llaves de paso y los grifos. Recoja el agua con materiales de gran absorción.
- ✓ Recoja el agua con materiales de gran absorción.
- ✓ Hasta su reparación, no utilice la instalación que ha originado la fuga.
- ✓ Si observa que los daños provienen de otro inmueble, comuníquese inmediatamente a su propietario para interrumpir la fuga. En caso de no localizarlo, y ser el daño de gran magnitud avise a los bomberos.

b) 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.

c) Robo

- ✓ Si encuentra el inmueble abierto, no acceda al mismo. Aléjese de inmediato y llame al 112.
- ✓ 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.

d) Daños 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. Si no, llame al 112.
- ✓ Si se trata de una subida de tensión, comunique la incidencia a su compañía eléctrica.

e) Rotura de Cristales

- ✓ Aísle la zona.

- ✓ 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 facilitar para una correcta gestión del siniestro?

Recuerde que siempre, y dentro de sus posibilidades, lo primero que debe de hacer es tomar las medidas oportunas detalladas anteriormente para cada tipología de siniestro.

- Detalle de las circunstancias en las que se ha producido el siniestro.
- Estimación económica del daño.
- Si es un robo o atraco, copia de la denuncia presentada ante las Fuerzas de seguridad del Estado.
- Indicar si se necesita reparador.
- Si ha reparado por su cuenta, en los casos que así lo autoriza su póliza, factura de la reparación.
- Informar de si existe algún tercero perjudicado o causante.
- En caso de daño eléctrico:
 - Detalle de los aparatos dañados y si es viable su reparación.
 - Referencia que le facilite su compañía eléctrica de su reclamación.
 - Conserve los aparatos dañados.

3. Consejos para la prevención de siniestros

3.1. Daños por Agua

- ✓ En caso de que un grifo gotee, arréglole inmediatamente ya que puede originar 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 deje 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.

3.2. 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.

3.3. 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 quién 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.

3.4. 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.

3.5. 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.