

## MANUAL DE SINIESTROS DE SEGURO DE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

### PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO PARA CLIENTES LLERANDI

Este manual pretende ser una ayuda y un apoyo para los clientes de LLERANDI Correduría de Seguros, a la hora de la prevención y la tramitación de los siniestros ocurridos. No se trata de un documento exhaustivo, pero queremos hacer especial hincapié en aquellos **aspectos clave**.

En LLERANDI sabemos la importancia de nuestro servicio tras la ocurrencia del siniestro. Además de velar, desde nuestros departamentos específicos, por la adecuación de sus coberturas, por la contratación con la mejor compañía aseguradora y por el seguimiento en la formalización y por las adaptaciones de las pólizas a las modificaciones del riesgo, somos también el guía de nuestros clientes para la solución de sus siniestros. Es en el momento del siniestro cuando comprobaremos que la póliza suscrita realmente funciona.

Por otra parte, y debido a que las compañías aseguradoras también están obligadas a tener buenos resultados para que el sistema asegurador se mantenga, aplican recargos o incluso llegan a anular pólizas con una excesiva siniestralidad. Siguiendo los pequeños consejos que recogemos a continuación, podremos reducir, tanto la cantidad como la intensidad de los mismos, con el consiguiente beneficio para el coste de la póliza.

Una vez más, y como siempre, el Departamento de Siniestros de LLERANDI Correduría de Seguros se pone a su disposición para ampliar o aclarar cualquier información sobre lo aquí expuesto.

**Estamos para atenderle, no dude en preguntarnos.**

# INDICE

## 1. SINIESTROS DE SEGURO DE AUTOMÓVIL

- 1.1. Accidente
- 1.2. Robo
- 1.3. Daños propios
- 1.4. Lunas
- 1.5. Incendio
- 1.6. Asistencia en Viaje
- 1.7. Defensa y Protección Jurídica

## 1. SINIESTROS DE SEGURO DE AUTOMÓVIL

### 1.1. Accidente

Actualmente, la práctica totalidad de las Compañías aseguradoras están adheridas a determinados convenios para agilizar la tramitación de los siniestros.

Así mismo, y con el fin de contribuir a que la Compañía tramite el siniestro de forma ágil y correcta, resulta de gran ayuda que Vd. cumplimente debidamente la Declaración Amistosa de Accidente (DAA), para que la Compañía conozca lo más detalladamente posible la versión de los hechos.

Una **DAA estará debidamente cumplimentada**, si en ella se hace constar:

- Fecha, hora y lugar del accidente
- Datos del Tomador de la póliza y del Conductor del vehículo
- Marca, modelo y matrícula del vehículo (tanto de la Cabeza Tractora como del Remolque, si hubiere)
- Datos de la Compañía aseguradora y número de póliza (tanto de la Cabeza Tractora como del Remolque, si hubiere)
- Croquis del siniestro
- Daños ocasionados al vehículo y/o punto de colisión
- Casillas marcadas, conforme a la maniobra realizada por el vehículo en el momento del siniestro
- Firma del conductor del vehículo

Además de todos estos datos, es conveniente que Vd. nos indique:

- Si hay daños personales (lesiones) del conductor u ocupantes del vehículo
- Si intervino alguna Autoridad y si se instruyó Atestado
- Datos de testigos presenciales del siniestro (nombre, apellido, dirección y teléfono), por si fueran necesario posteriormente.

Así mismo, cabe señalar que cada uno de los conductores implicados en el siniestro, debe anotar todos sus datos en una de las columnas de la DAA (azul o amarilla)

indistintamente, marcando únicamente la(s) casilla(s) que corresponda(n) a la maniobra realizada por él cuando tuvo lugar el siniestro (Apartado 12. Circunstancias).

No obstante, y en caso de que la maniobra realizada por su vehículo no se adecue a ninguna de las descritas en la DAA, convendría explicarla en Observaciones (Apartado 14).

Por último, cada conductor deberá firmar la DAA (Apartado 15), siempre que esté conforme con lo que en la misma se ha indicado (en caso de duda o de versiones contradictorias de los conductores, recomendamos que no se firme).

Una vez cumplimentada la DAA, cada conductor deberá quedarse con uno de los ejemplares (original o copia) indistintamente, y no modificar ningún dato posteriormente.

La DAA deberá ser enviada a LLERANDI a la mayor brevedad posible, sea Vd. responsable o no del siniestro.

### **Información a tener en cuenta**

- Siempre que la DAA esté debidamente cumplimentada y firmada por ambos conductores, en base a los convenios existentes entre Aseguradoras, constituirá un documento válido y será aceptado por las respectivas Compañías (incluso se trataría de una prueba para reclamar judicialmente).
- Por el contrario, si la DAA no está correctamente cumplimentada o sólo está firmada por uno de los conductores, no tendrá validez ni constituirá prueba alguna frente a la Compañía contraria (ni amistosa, ni judicialmente). Únicamente servirá para que la Compañía conozca la versión del siniestro, según su propio asegurado.

### **Tramitación de siniestros**

Tan pronto como Vd. envíe a LLERANDI el parte de un siniestro, comunicaremos lo ocurrido a la Compañía y les remitiremos la documentación que hayamos recibido por su parte (DAA, denuncia, Atestado, presupuesto de daños,...., etc.) para que procedan a su tramitación.

- Si se trata de un siniestro del que Vd. se considere responsable, la Compañía atenderá la reclamación de la Compañía contraria o del perjudicado.
- Si se trata de un siniestro del que Vd. no sea responsable, tanto LLERANDI como la Compañía harán las gestiones oportunas para reclamar los daños ocasionados en su vehículo, con el fin de que la Compañía contraria acepte su culpabilidad.

Cuando esto ocurra, le solicitaremos datos de taller y fecha para proceder a la peritación de los daños del vehículo, y a su posterior reparación.

- Así mismo, si es usted un profesional del transporte, existe la posibilidad de reclamar la paralización de su vehículo mientras está siendo reparado en el taller, para lo cual se le solicitarán los justificantes oportunos. Si desea reclamar dicho perjuicio, háganoslo saber.

### **Reclamación recibida de Compañía contraria**

En ocasiones, LLERANDI recibe reclamaciones de Compañías por un siniestro que a nosotros no nos consta comunicado por Vd. En estos casos, le haremos llegar una carta de reclamación acompañada de una "Declaración de Inexistencia de Siniestro" (DIS).

- En caso de que Vd. reconozca la ocurrencia de dicho siniestro, deberá enviarnos el correspondiente parte de accidente para remitirlo a la Compañía.
- En caso de que Vd. no tenga constancia del siniestro reclamado por la Compañía contraria, deberá remitirnos la DIS debidamente firmada y, en su caso, sellada de conformidad, con identificación de NIF o CIF, en un plazo no superior a cuatro días.
- En caso de que Vd. no nos haga llegar el parte de siniestro ni la DIS firmada, la Compañía de seguros, en base a los acuerdos existentes con las otras Compañías, se verá obligada a aceptar la reclamación formulada por la Aseguradora contraria, con la consiguiente imputación de dicho siniestro a su póliza y el correspondiente incremento de la prima, disminución de la bonificación o, incluso, anulación.

No obstante, y para cualquier aclaración que precise, póngase en contacto con nosotros lo antes posible.

## 1.2. Robo

La garantía de Robo cubre la sustracción, por parte de terceros, del vehículo asegurado o de elementos del mismo, dentro de los límites establecidos en su póliza.

- Si se trata del Robo total del vehículo, se indemnizará, generalmente, tomando como base el Valor Venal de dicho vehículo en el momento de ocurrencia del siniestro.

La Compañía también garantiza los daños que se produzcan en el vehículo durante el tiempo en que se halle robado, así como los daños ocasionados por la tentativa de robo.

- Si se trata de la sustracción de piezas fijas del vehículo, la Compañía garantiza el coste de su reposición, excepto baterías y neumáticos, a cuyo coste se le suele aplicar una depreciación.

Generalmente, se suelen excluir los accesorios del vehículo, entendiéndose por tales los elementos de mejora y ornato que no sean integrantes del vehículo a su salida de fábrica. En caso de robo o intento de robo de su vehículo, Vd. deberá:

- Acudir a cualquier Comisaría de Policía para interponer la correspondiente denuncia.
- Remitir a LLERANDI dicho documento, con el fin de comunicar el siniestro a la Compañía lo antes posible.
- Facilitarnos cualquier información y/o documentación relevante para tramitar correctamente el siniestro.

## 1.3. Daños propios

Esta cobertura comprende, dentro de los límites establecidos en su póliza, los daños parciales y/o la Pérdida Total que pueda sufrir el vehículo asegurado como consecuencia de un accidente de circulación, actos malintencionados de terceros,...etc., siempre con independencia de la voluntad del conductor, y hallándose el vehículo tanto en circulación como en reposo.

- Esta garantía puede contratarse con FRANQUICIA de forma que, en caso de siniestro, Vd. tomará a su cargo la cantidad especificada como tal, correspondiéndole a la Compañía asumir el importe que supere dicha franquicia.

Si Vd. ha elegido esta forma de aseguramiento le recomendamos que, antes de comunicar un siniestro, solicite un presupuesto de daños al taller con el fin de conocer de antemano si el importe de la reparación del vehículo es o no superior a su franquicia y decidir si merece la pena dar parte a la Compañía.

- Así mismo, la garantía de Daños Propios puede limitarse a la Pérdida Total del vehículo, considerándose que existe Pérdida Total cuando el importe de la reparación de los daños exceda del 75% de su Valor Venal, con carácter general, aunque dicho porcentaje quedará especificado en las Condiciones de su póliza.

Por último, indicarle que para poder valorar los daños que presenta su vehículo es necesario que Vd. nos facilite datos completos de taller y fecha en la podría ser peritado. Es conveniente que estos datos nos sean comunicados con unos días de antelación, para que sea posible realizar el encargo a la Compañía en óptimas condiciones.

#### **1.4. Lunas**

Mediante la contratación de esta cobertura, la Compañía aseguradora garantiza el importe de la reposición y colocación de las lunas del vehículo asegurado en caso de rotura de las mismas, entendiéndose por "**rotura**" el daño total o parcial que sufran y que las deje inservibles.

En caso de rotura de lunas por robo o intento de robo, Vd. deberá interponer la correspondiente denuncia y remitirla a LLERANDI.

Es importante saber que **no se consideran lunas**: los faros, pilotos, intermitentes, espejos retrovisores o techos solares.

#### **Normas a seguir para la reparación o reposición de las lunas del vehículo:**

En caso de rotura de lunas de su vehículo, Vd. deberá ponerse en contacto con LLERANDI y enviarnos el correspondiente parte de siniestro.

Para reparar o sustituir las lunas, existen varias alternativas:

- Facilitarnos datos de taller y fecha para peritar el daño, como mínimo con un día de antelación. De esta manera Vd. no tendrá que abonar el importe de la factura.
- Acudir a un taller concertado con la Compañía, para lo cual deberá facilitarnos la zona o población que prefiera y así poder indicarle los talleres que en dicho lugar existen. En este caso, Vd. tampoco tendrá que abonar el importe de la factura.

- Si por cualquier motivo no le es posible hacer uso de ninguna de las dos opciones anteriores, podrá reparar la luna y enviarnos la factura, junto con una fotografía donde se aprecien los daños, con el fin de que la Compañía le reembolse el importe.

## 1.5. Incendio

Por medio de esta garantía la Compañía cubre, dentro de los límites establecidos en su póliza, los daños que pueda sufrir el vehículo como consecuencia de incendio o explosión, hallándose tanto en circulación como en reposo, y todo ello con independencia de la voluntad del conductor.

La Aseguradora indemnizará todos los daños y pérdidas materiales causados al vehículo por la acción directa del fuego, así como los producidos por las consecuencias inevitables del incendio.

Esta garantía también podrá limitarse a la Pérdida Total del vehículo.

## 1.6. Asistencia en Viaje

1.6.1. En lo referente a la **Asistencia al Vehículo**, las garantías cubiertas son:

- **Remolcaje**: Cuando no pueda ser reparado “in situ”, la Compañía asumirá los gastos de remolcar el vehículo hasta el taller más próximo que pueda realizar la reparación. Existirá un límite máximo cubierto, según las Condiciones de su póliza.
- **Ayuda Técnica en Carretera**: Cuando el vehículo se encuentre inmovilizado y sea posible efectuarle una reparación de urgencia que le permita circular por sus propios medios, la Compañía asumirá el pago de la misma hasta un límite máximo, en base a la Condiciones de su póliza.
- **Rescate**: La Aseguradora asumirá el coste del rescate o salvamento del vehículo que, transitando por vías ordinarias, quedara imposibilitado para circular o ser remolcado al sufrir un vuelco o caída en desnivel. Todo ello, con el límite estipulado en las Condiciones de su póliza.

1.6.2. En cuanto a las **Prestaciones a los Asegurados**, en caso de avería o accidente del vehículo, son las siguientes, en términos generales y según las Condiciones y límites establecidos en su póliza:

- Gastos de estancia en Hotel
- Transporte o Repatriación



**Normas generales de actuación en caso de accidente o avería de su vehículo:**

- Póngase en contacto con LLERANDI o llame al teléfono directo de Asistencia en Viaje que consta en la documentación de su póliza (servicio 24 horas).
- Indique datos de su vehículo o póliza, así como lugar en el que se encuentra el vehículo inmovilizado (carretera, punto kilométrico, población más cercana, provincia,...etc.).
- Explique el motivo de la solicitud del servicio de Asistencia (avería, accidente, vuelco,...etc.), con el fin de poner a su disposición los medios que resulten más adecuados para realizar correctamente el servicio que Vd. necesite.

No obstante, si Vd. no ha podido avisar a la Compañía para utilizar el servicio de Asistencia pero ha necesitado que alguna empresa le haya realizado dicho servicio, deberá enviar a LLERANDI la siguiente documentación, con el fin de que podamos tramitarla a la Compañía para que le reembolsen los gastos:

- Escrito explicativo de lo ocurrido.
- Escrito indicando el por qué ha necesitado utilizar otro servicio de Asistencia distinto del de la Compañía.
- Factura correspondiente al servicio utilizado.

## 1.7. Defensa y Protección Jurídica

Mediante la contratación de este seguro la Compañía se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en las Condiciones de su póliza, a hacerse cargo de los gastos en los que incurra Vd. como consecuencia de su intervención en un Procedimiento Administrativo, Judicial o Arbitral, y a prestarle los servicios de Asistencia Jurídica (judicial y extrajudicial) derivados de la cobertura del seguro.

En base a ello, **la Aseguradora asumirá:**

- Los gastos derivados de la defensa jurídica de sus intereses.
- Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
- Los honorarios y gastos de Abogado.
- Los derechos y suplidos de Procuradores.
- Los gastos notariales y el otorgamiento de Poderes para Pleitos.
- Los honorarios y gastos de peritos designados o autorizados por la Compañía.
- La constitución de fianzas exigidas para conseguir la libertad provisional del asegurado, en Procesos Penales.
- Cualquier otra prestación cubierta en las Condiciones de la póliza contratada.

De igual forma, **la Compañía garantiza,** según las Condiciones de su póliza:

- La defensa criminal del conductor asegurado por accidente de circulación.
- La reclamación de daños materiales.
- La reclamación de daños corporales.
- La defensa en infracciones administrativas de tráfico.
- La defensa de la Responsabilidad Civil.
- La reclamación por incumplimiento contractual,...etc.

ASISTENCIA EN VIAJE		
COMPAÑÍA	PÁGINA WEB	TELEFONO
ARAG	<a href="http://www.arag.es">www.arag.es</a>	93/300.10.50
AXA SEGUROS	<a href="http://www.axa.es">www.axa.es</a>	900.300.188
BANCO VITALICIO	<a href="http://www.vitalicio.es">www.vitalicio.es</a>	902.13.33.13
CATALANA	<a href="http://www.catalanaoccidente.com">www.catalanaoccidente.com</a>	902.12.00.90
MAAF/CASER	<a href="http://www.caser.es">www.caser.es</a>	902.33.77.66
CORIS	<a href="http://www.coris.es">www.coris.es</a>	91/594.96.45
LA ESTRELLA	<a href="http://www.laestrella.es">www.laestrella.es</a>	902.11.48.68
LIBERTY SEGUROS	<a href="http://www.libertyseguros.es">www.libertyseguros.es</a>	Accidentes España:901 360 360 Accidentes Resto del Mundo: + (34) 91 594 93 60
ALLIANZ	<a href="http://www.allianz.es">www.allianz.es</a>	900.117.117
MAPFRE	<a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>	900.111.818/902.44.88.44
GROUPAMA, ASITUR	<a href="http://www.groupama.es">www.groupama.es</a>	900.101.399
RACC	<a href="http://www.racc.es">www.racc.es</a>	902.156.156



C/ Cronos 63  
28037 Madrid  
TFNO: 91 383 9361  
Atención al Cliente: **902 190 590**  
FAX: 91 766 2711  
**[LLERANDI@LLERANDI.com](mailto:LLERANDI@LLERANDI.com)**