

# ¿QUIERE DECLARAR UN SINIESTRO? MUTUA LE AYUDA

## PROCESO PARA COMUNICAR UN SINIESTRO

Si ha tenido un siniestro y quiere dar un parte:

- 1 Comuníquenoslo lo antes posible;** como máximo, en el plazo de 7 días si en el accidente han intervenido terceros o si se trata de un accidente grave o de riesgo catastrófico.
- 2 Contacte con nosotros** de la manera que prefiera:
  - Si los daños son producidos **sin contrario identificado** o se han robado elementos del vehículo:
    - Hágalo **directamente en taller concertado** y con la simultánea entrega del vehículo. Fuera de la Comunidad de Madrid, esta opción también es válida en los talleres colaboradores.
  - Para declarar **cualquier tipo de accidente, con o sin contrario**, de incendio, robo... puede hacerlo a través de los siguientes medios:
    - **Parte online** (Datos necesarios: Matrícula, Fecha de nacimiento y NIF del tomador).
    - Desde un **smartphone con sistema operativo iOS o Android**. [Descargando la app desde el móvil](#).
    - **Teléfono:** 902 555 550 (Horario de atención: 8:00 a 22:00 L a V y S de 9:00 a 13:00).
    - **Presencial:** Paseo de la Castellana 33, 28046 (Horario: Lunes a Viernes: 8:00-15:00 / Sábados: 9:00-13:00) o consulte nuestras oficinas.
  - Si el accidente lo ha tenido en el extranjero:
    - Llame al +34 91 557 82 05 y nos encargaremos de darle la asistencia necesaria, tanto a los ocupantes como al vehículo, en función de sus necesidades y de acuerdo a las coberturas que tenemos.
- 3 Lo tramitamos.** Si rellena el parte en el momento del accidente y firma el modelo de [Declaración Amistosa de Accidente](#) la gestión se agilizará considerablemente.
- 4 Elija el taller que quiera.** Puede utilizar el [buscador de Talleres Concertados](#) y colaboradores para encontrar el que más le convenga.
- 5 Peritación.** Los Peritos de Mutua visitan a diario los [Talleres Concertados](#) por lo que se beneficiará de un mejor servicio y rapidez en las gestiones.

Los Talleres especialistas en lunas, cuentan con medios técnicos para realizar la reparación, en la mayoría de los casos, sin intervención pericial previa. Si la luna se repara, no afecta a la siniestralidad ni a los descuentos de la póliza.

Si opta por un Taller libre, el Perito acudirá para realizar la peritación en el plazo más breve posible.
- 6 Seguimiento.**

Puede consultarlo desde el [Área Personal de la web](#), accediendo a su póliza y seleccionando la opción "Consulta de Siniestros" o desde la aplicación para smartphone con iOS o Android. Para esto sí es necesario estar registrado previamente.

Si todavía no dispone de sus claves de acceso puede registrarse o acceder con su DNI electrónico. El registro se realiza de forma sencilla desde la web con la matrícula, póliza, fecha de nacimiento y el DNI del tomador, recibiendo las contraseñas al instante por email.

## ¿Qué documentación necesita presentar?

- En los partes de robo y en los de incendio se deberá adjuntar la denuncia correspondiente.
- Cuando hayan intervenido los servicios de emergencia (SAMUR, Guardia Civil, etc.) se deberá notificar en el parte y aportar informes médicos si dispones de ellos.
- Para el pago de las reparaciones de urgencia ya realizadas, como retrovisores, pilotos o lunas, se requiere adjuntar la factura de reparación.

# MODELOS DE PARTES

Existen 3 modelos de impresos para la declaración del siniestro:

Si ha tenido un siniestro y quiere dar un parte:

## 1 Parte sin contrario identificado. [\(Descargar parte\)](#)

Se debe emplear en los siguientes tipos de siniestros:



### APARCAMIENTO Y SALIDA DE CALZADA

Daños ocasionados al vehículo asegurado mientras se encontraba detenido o en circulación. **Sólo válido en caso de no existir vehículo contrario, personas, propiedades de terceros o lesiones.** Exclusivo de Todo Riesgo.



### ROTURA DE LUNA

Daños en **las lunas del vehículo**, siempre que no se produzca como consecuencia de una colisión con contrario, en cuyo caso debería seleccionar "Colisión con contrario".



### ROBO DE ELEMENTOS DEL VEHÍCULO

Daños ocasionados al vehículo como consecuencia de **forzamiento de puertas, bombines, etc.**, habiendo sido sustraídos o no, objetos del vehículo u otros personales.



### INCENDIO

**Incendio total o parcial** del vehículo, siempre que no se produzca como consecuencia de colisión con contrario, en cuyo caso deberá seleccionar "Colisión con contrario".



### DAÑO CATASTRÓFICO Y PEDRISCO

Riesgo con origen en sucesos extraordinarios e improbables: **terremotos, inundaciones extraordinarias, terrorismo, tumulto popular.** Se declaran también en este apartado daños ocasionados por el **pedrisco**.



### ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO

Esta opción recoge el caso en el que el vehículo, en su conjunto, **ha sido sustraído por terceros.**



### GARANTÍA MECÁNICA

Siniestro de avería en caso de que tenga contratado el producto **Todo Riesgo Integral** o siniestro **Gran Reparación** en caso de tener contratada la cobertura "Garantía Mecánica".

## 2 Declaración de Accidente con Contrario. [\(Descargar parte\)](#)

En caso de no existir acuerdo o no poder rellenar el impreso conjuntamente con el resto intervinientes, se utilizará el impreso de Declaración de Accidente con Contrario.



### COLISIÓN CON CONTRARIO

Cuando en el accidente **haya intervenido algún otro vehículo (o vaños)**, o hayan resultado afectadas personas, animales u objetos ajenos a los diferentes vehículos intervinientes.

## 3 Declaración Amistosa del Accidente (D.A.A). [\(Descargar parte\)](#)

Cuando exista acuerdo sobre la culpabilidad de la colisión, se cumplimentará el impreso de Declaración Amistosa del Accidente, conjuntamente con el resto de intervinientes en el siniestro.

Rellene un impreso con cada conductor de los vehículos implicados.

La firma de ambos asegurados es obligatoria.

Nunca debe firmar una Declaración amistosa de accidente en blanco.

Debe quedarse con una copia para facilitárnosla en el menor plazo posible.

# RECOMENDACIONES A LA HORA DE RELLENAR UN PARTE:

**1 LUGAR**  
Si el accidente ha tenido lugar en un cruce, es importante que aparezca el nombre de ambas calles.

**3 VEHÍCULO A Y B**  
Es necesario que aparezcan los datos de ambas pólizas. No pueden faltar los siguientes datos:  
• Marca del vehículo.  
• Modelo.  
• Nº de matrícula.  
• Compañía aseguradora.

**2 DAÑOS MATERIALES**  
Especificar si ha habido daños de otro vehículo, distinto a los dos vehículos involucrados en el accidente, o daños materiales.

**4 CIRCUNSTANCIAS**  
Elija si consigna sus datos en la columna A o en la B. En este apartado se debe describir el accidente, marcando con un aspa las casillas que procedan.

**6 OBSERVACIONES**  
Este espacio está reservado para incluir información como:  
• Si hubo intervención policial.  
• Si no hubo colisión...

**5 DAÑOS DEL VEHÍCULO**  
Es necesario indicar los daños, aunque sean inapreciables ya que permiten aclarar la colisión.

**7 FIRMA**  
• No firme una declaración amistosa si no está de acuerdo.  
• Nunca firme un parte amistoso en blanco.

**8 CROQUIS**  
Realizar un pequeño dibujo que confirme la descripción de la colisión.

DECLARACIÓN AMISTOSA DE ACCIDENTE

1. Lugar: Fecha del accidente, Hora, Localización, Lugar, Víctimas (Incluso lesionados).

2. Daños materiales: Vehículo A y B, Descripción de daños al vehículo.

3. Vehículo A y B: Datos de los vehículos involucrados.

4. Circunstancias: Descripción del accidente con casillas para marcar.

5. Daños del vehículo: Descripción de daños en el vehículo A y B.

6. Observaciones: Espacio para notas adicionales.

7. Firma: Espacio para la firma de los conductores.

8. Croquis: Espacio para un dibujo de la colisión.