OCIDENTAL
grupo ageas

SEGURO AUTOMÓVEL

COMO PARTICIPAR

CONTACTOS

ÁREA DE CLIENTE
www.ocidental.pt

E-MAIL
sinistros.automovel@ocidental.pt

LINHA APOIO CLIENTE
210 042 490 (8:30-19:00)

Custo de chamada para a rede fixa nacional

Atendimento personalizado disponível todos os dias úteis das 8h30 às 19h00

Correio – Ocidental
Apartado 15009
1074-003 Lisboa

DADOS

> Preenchimento e assinatura da Declaração Amigável do Acidente Automóvel (DAAA).

> Dados importantes: **matrícula, fotografias, contactos dos intervenientes e de testemunhas.**

> A indicação dos contactos é essencial, para que possamos estabelecer um primeiro contacto com todos os intervenientes do sinistro.

QUANDO PARTICIPAR

> Comunicação do sinistro deve ser feita no **próprio dia ou no dia seguinte ao da ocorrência.**

> Caso não seja possível cumprir este prazo, deverá participar no prazo máximo de 8 dias após o sinistro.

> Deverá comunicar o sinistro através de um dos contactos disponibilizados neste documento.

> Garanta a participação célere do sinistro para que possamos de imediato iniciar a sua análise e decisão.

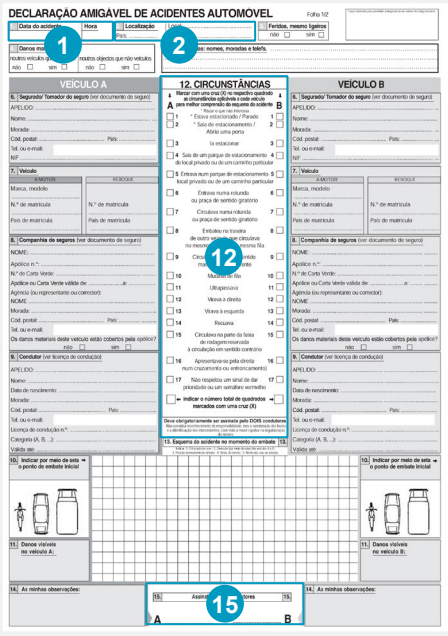
PREENCHIMENTO DA DAAA

LEMBRE-SE: A OCIDENTAL NÃO ASSISTIU AO ACIDENTE…

A Resolução do Sinistro será mais rápida se preencher TODOS os campos da declaração.

Tenha em atenção o preenchimento dos CAMPOS FUNDAMENTAIS:

1. **Data do Acidente:** Indique a data e, se possível, a hora em que aconteceu o acidente.
2. **Local do Acidente:** Local onde ocorreu o acidente.
12. **Circunstâncias:** Assinale as situações que melhor descrevem a ocorrência. No final indique o número de quadrículas selecionadas.
15. **Assinaturas dos Condutores:** As assinaturas devem ser idênticas às dos respetivos documentos de identificação.



PROCESSO DE ANÁLISE E RESOLUÇÃO DO SINISTRO*

PARTICIPAÇÃO DO SINISTRO — 2 DIAS ÚTEIS

MARCAÇÃO DE PERITAGEM — 8 DIAS ÚTEIS (12 dias úteis em caso de desmontagem)
Envio de SMS a informar o Cliente da data e local da peritagem

CONCLUSÃO DE PERITAGEM
Envio de SMS a informar o Cliente do resultado da peritagem

DISPONIBILIZAÇÃO DO RELATÓRIO DA PERITAGEM — 4 DIAS ÚTEIS
Comunicação a informar o Cliente da decisão (por carta ou email)

COMUNICAÇÃO DA DECISÃO DE RESPONSABILIDADE — 8 DIAS ÚTEIS

PAGAMENTO DA INDEMNIZAÇÃO
Mediante a apresentação dos documentos necessários ao pagamento

*Ao abrigo do Art.º 36 do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto. Prazos referentes à regularização de sinistros exclusivamente com danos materiais. Se do sinistro resultarem danos corporais, os prazos poderão ser mais longos.

PRINCIPAIS TIPOS DE SINISTRO
GARANTIAS FACULTATIVAS E RESPETIVAS EXCLUSÕES

ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

O QUE GARANTE?

Entre outras situações:
- Ajuda no preenchimento da DAAA;
- Desempanagem ou reboque do veículo em consequência de avaria ou acidente;
- Envio de técnico em caso de falta de combustível (Opção Assistência Total);
- Custos associados à perda, roubo ou esquecimento das chaves dentro do veículo (Opção Assistência Total);
- Custos com reparação ou substituição de pneus em consequência de sinistro (Opção Assistência Total).

Exemplo: Em caso de sinistro, envio de reboque para transporte do veículo para uma das oficinas recomendadas.

O QUE ESTÁ EXCLUÍDO?

Entre outras situações descritas nas condições contratuais:
- Gastos com combustível;
- Roubo de acessórios incorporados no veículo;
- Pagamento de multas e portagens;
- Situações normais de desgaste do pneu, bem como o desgaste provocado por uma utilização abusiva;
- Substituição de pneus para veículos com peso bruto superior a 3.500 kg.

Exemplo: Substituição dos pneus quando for possível a sua reparação.

QUEBRA ISOLADA DE VIDROS

O QUE GARANTE?

- Indemnização pelos danos causados ao veículo seguro em caso de quebra ou rutura isolada de vidros, do para-brisas, óculo traseiro, teto de abrir e dos vidros laterais, em evento que não cause outros danos no veículo.

Exemplo: Riscos no para-brisas do veículo provocados por projétil durante a condução.

O QUE ESTÁ EXCLUÍDO?

Entre outras situações descritas nas condições contratuais:
- Danos em faróis, farolins, espelhos retrovisores e indicadores de mudança de direção;
- Riscos, fendas ou raspões que ocorram em consequência da colocação defeituosa ou da montagem ou desmontagem dos vidros.

Exemplo: quebra de vidros comprovadamente provocada de forma intencional.

VEÍCULO DE SUBSTITUIÇÃO

O QUE GARANTE?

- Em caso de sinistro verificado pela Seguradora, utilização de um veículo de aluguer ligeiro de passageiros de classe equivalente à do veículo seguro e até ao limite de 2000 c.c. de cilindrada;
- Disponibilização do veículo acima descrito até ao limite máximo de 30 dias.

Exemplo: Necessidade de reparação do veículo seguro, como consequência de sinistro.

O QUE ESTÁ EXCLUÍDO?

Entre outras situações descritas nas condições contratuais:
- Operações de manutenção e reparação resultantes do normal desgaste do veículo seguro, assim como dos acessórios instalados pelo Segurado;
- Despesas decorrentes do transporte para as instalações do locador, para receção e entrega do veículo de substituição;
- Avarias ou danos provocados no e pelo veículo de substituição;
- Despesas de combustível, portagens, estacionamento, multas ou coimas do veículo seguro e do veículo de substituição.

Exemplo: Substituição da embraiagem, resultante do seu normal desgaste.

CHOQUE, COLISÃO E CAPOTAMENTO
(REDE DE OFICINAS RECOMENDADAS)

O QUE GARANTE?

- Reparação de danos causados por Choque, Colisão ou Capotamento efetuada na rede de Oficinas Recomendadas da Ocidental;
- No primeiro sinistro em que a Pessoa Segura seja responsável pela ocorrência, o valor do prémio a pagar não é agravado.

Exemplo: Colisão entre veículos da qual resultem danos no veículo seguro.

O QUE ESTÁ EXCLUÍDO?

Entre outras situações descritas nas condições contratuais:
- Danos causados pelo mau estado das estradas ou caminhos, quando deste fato não resulte choque, colisão ou capotamento;
- Danos provocados em jantes, câmaras de ar e pneus, exceto quando resultem de choque, colisão ou capotamento;
- Danos resultantes da circulação em locais reconhecidos como não acessíveis ao veículo.

Exemplo: Sinistro aquando a circulação do veículo em matas florestais sem caminho definido.

Segurador: Ageas Portugal - Companhia de Seguros, S.A., sede Praça Príncipe Perfeito 2, 1990-278 Lisboa. Matrícula / Pessoa Coletiva 503454109. CRC Porto. Capital Social 7.500.000 Euros. Registo ASF 1129, www.asf.com.pt