



## Procedimentos em caso de Sinistros de Riscos Eléctricos

Multiriscos Habitação e Condomínio,  
Multiriscos Segmentos

### Gestão de Sinistros de Riscos Eléctricos Multiriscos Habitação e Condomínio, Multiriscos Segmentos

Com o objetivo de tornar mais eficiente a gestão de sinistros e de melhorar a qualidade do serviço prestado ao Cliente, a VICTORIA implementou um novo modelo de gestão de sinistros de Riscos Eléctricos.

#### Vantagens para o Cliente

- Rede de técnicos especializados que se deslocam ao local de risco para melhor enquadramento da situação
- Ausência de franquia nos casos de reparação e/ou substituição (se a substituição for efetuada pela nossa rede)
- Apoio logístico na entrega e montagem (se a substituição for efetuada pela nossa rede)
- Simplificação, rapidez e qualidade de serviço

#### Procedimentos

Contamos com a vossa colaboração e empenho para o sucesso deste Novo Modelo de Gestão de Riscos Eléctricos, pelo que deverão, em caso de sinistro participado pelos clientes, proceder da seguinte forma:

- Enviar de imediato a participação de sinistro para [sinistros.mr@victoria-seguros.pt](mailto:sinistros.mr@victoria-seguros.pt);
- Informar o Cliente que deve aguardar o nosso contacto, num prazo de 24 horas, mantendo o equipamento danificado no local de risco

#### Como funciona este novo Modelo

- O Cliente será contactado para marcar a deslocação do técnico ao local de risco
- O técnico selecionado analisa o equipamento no local de risco e, se possível, efetua a reparação (nos casos em que a causa é enquadrável no âmbito da Garantia de Riscos Eléctricos);
- Quando não é possível identificar o tipo de avaria com as ferramentas disponíveis, o técnico efetua o levantamento do equipamento, sendo assinado por ambas as partes o Auto de Levantamento;
- Após análise e identificação da avaria, teremos os seguintes resultados:
  - \* **Com enquadramento e reparação pela rede:** o Cliente não tem que suportar o valor da franquia contratual e é entregue o equipamento reparado, com a respetiva garantia de reparação de 2 anos;
  - \* **Sem enquadramento:** o equipamento é entregue ao Cliente nas mesmas condições quando efetuado o Auto de Levantamento;
  - \* **Com enquadramento e não é possível a reparação, haverá lugar a substituição:** O Cliente não tem que suportar o valor da franquia contratual sendo colocado à sua disposição um equipamento novo com as mesmas características (nestes casos o salvado é recolhido para abate, pelo técnico).

Em caso de reparação ou substituição a efetuar pelo Cliente, fica sempre a seu cargo a franquia contratual da apólice. A indemnização fica limitada ao valor do orçamento mais baixo (orçamento da rede/orçamento do cliente), sujeita à apresentação da fatura/recibo de reparação ou aquisição (mesmo sendo de valor diferente do aceite), e sujeita à entrega do salvado para abate nos casos de substituição.

Estamos certos que com a implementação desta medida, passamos a oferecer um serviço simples, eficaz e de qualidade, assegurando um serviço mais personalizado aos nossos Clientes.