



## Participar o seu sinistro

### QUANDO PARTICIPAR O SINISTRO

O quanto antes, de preferência no próprio dia ou no dia seguinte ao do sinistro. Assim, a Divitotal terá condições para tomar, o mais rapidamente possível, todas as diligências necessárias para a regulação do sinistro.

### COMO PARTICIPAR O SINISTRO

Utilize o meio de comunicação que lhe for mais conveniente:

- Linha de Apoio ao Cliente: 255 613 460, todos os dias, 24h por dia.
- E-mail: [info@divitotal.pt](mailto:info@divitotal.pt)
- Correio: Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, nº 744, 4575-052 Alpendorada

Indicando sempre os seguintes dados:

- Número de Apólice;
- Contactos: nome, morada, telefone, telemóvel e e-mail;
- Data do Sinistro;
- Local do sinistro;
- Descrição do sinistro;
- Identificação do lesado (caso exista) e respetivos contactos: nome, morada, telefone, telemóvel e e-mail.

A identificação dos contactos é essencial. A Divitotal tem por norma comunicar com os intervenientes do sinistro ao longo do processo e, com o seu número de telemóvel e o seu e-mail, pode fazê-lo sempre que haja qualquer atualização relevante.

### Novo sistema de declaração amigável de sinistros de danos por água em edifícios

Agora, a participação de sinistros de danos por água, é mais simples.

No caso em que o sinistro é provocado pela habitação de um vizinho, a resolução do mesmo é assegurada pelo próprio segurador. Para tal, basta que preencha a Declaração Amigável de Danos por Água (DADA), que a mesma seja assinada pelos intervenientes e remetida aos seguradores no prazo de 8 dias.

Informamos que a DADA não é um reconhecimento de responsabilidade, servindo sim para ajudar a descrever os factos, caracterizar melhor o sinistro e identificar os intervenientes, acelerando a intervenção do segurador na regularização do sinistro.



## O PROCESSO DO SINISTRO

O que acontece à participação?

A Divitotal vai analisá-la e estabelecer um primeiro contacto consigo, informando-o dos procedimentos a tomar.

Nos casos em que seja necessário peritagem, a Divitotal enviará ao local do sinistro técnicos/peritos qualificados, que previamente entrarão em contacto consigo para marcar a data da visita de acordo com a sua conveniência.

No decorrer da peritagem, para uma adequada avaliação dos danos poderá ser necessário proceder à pesquisa da avaria. Nesse caso, a Divitotal entrará em contacto consigo para o informar do procedimento.

Conclusão do processo

Assim que o enquadramento do sinistro e a quantificação dos prejuízos estejam concluídos, a Divitotal procederá à emissão do respetivo pagamento.

Caso a situação não tenha enquadramento nas garantias da sua apólice, a Divitotal comunicará a sua posição de forma clara e fundamentada.

Como receber a indemnização de forma mais rápida

O pagamento das indemnizações pode ser efetuado de forma mais rápida e segura através do crédito automático na sua conta bancária. Para tal, basta solicitar esta forma de pagamento no momento da participação, indicando o NIB da conta a creditar (para maior segurança, deverá anexar comprovativo obtido através de Multibanco ou Home Banking).

## O QUE FAZER QUANDO O IMPREVISTO BATE À SUA PORTA

Em casos de danos por água

1. Feche a água na torneia de segurança e tome as medidas ao seu alcance para minorar as consequências.
2. Recorra a um técnico para resolver o problema de imediato. Caso a sua apólice inclua a garantia de Assistência lar, poderá solicitar a deslocação de profissional especializado através da linha de Assistência 255 613 460, todos os dias, 24h por dia.
3. Junte todos os documentos relativos à reparação dos danos reclamados (orçamentos, relatórios técnicos, etc.).
4. Contacto a Divitotal e participe a ocorrência.

Em casos de furto ou roubo

1. Confirme se os autores do furto ou roubo já abandonaram o local. Nunca ponha em risco a sua integridade física.
2. Comunique a ocorrência às autoridades policiais.



3. Faça uma relação dos bens furtados e dos danos resultantes do furto. Junte todos os documentos necessários à avaliação dos prejuízos (declaração das autoridades, orçamentos, faturas de aquisição, relatórios técnicos, etc.).
4. Contacte a Divitotal e participe a ocorrência.

Em caso de inundação por rotura da canalização

1. Feche o passador da água e procure um técnico para resolver o problema. Se subscreveu a Assistência Lar pode utilizar este serviço.
2. Ligue para a nossa linha de Apoio ao Cliente (255 613 460). Estamos preparados para informar procedimentos a seguir para participar e tratar o sinistro.

Em caso de inundação por rotura da canalização

1. Feche o passador da água e procure um técnico para resolver o problema. Se subscreveu a Assistência Lar pode utilizar este serviço.
2. Ligue para a nossa linha de Apoio ao Cliente (255 613 460). Estamos preparados para informar procedimentos a seguir para participar e tratar o sinistro.

Em caso de um sinistro de Risco Elétrico e equipamento eletrónico

1. Confirme se uma destas garantias foi subscrita no contrato. No caso de ter dúvidas entre em contacto connosco.
2. Obtenha orçamento e relatório técnico da avaria e sempre que possível a fotografia do equipamento.
3. Deve participar, enviando aqueles dois documentos (orçamento, relatório técnico e fotos) para a Divitotal.