



# **Acidente Automóvel**

**5 passos Seguro Directo  
para que tudo corra bem**



seguro directo



**A Seguro Directo faz tudo para que a resolução de acidentes seja simples e rápida e conta consigo para dar os **5 primeiros passos** para que tudo corra bem.**



**Acidente Automóvel**  
5 passos Seguro Directo para que tudo corra bem

## **Em caso de acidente:**

- 1.** Vista o seu **colete reflector** e sinalize devidamente o local do acidente.
- 2.** Preencha a **Declaração Amigável (DAAA)**, independentemente de se considerar ou não responsável pelo acidente, e obtenha a assinatura dos outros intervenientes. Em “Observações” pode indicar as suas divergências.
- 3.** Indique os seus contactos na DAAA e os dos outros intervenientes no acidente. **Os números de telemóvel são fundamentais.**
- 4.** **Envie a DAAA com urgência para a Seguro Directo**, num prazo inferior a 8 dias a partir da data da ocorrência. Faça-o preferencialmente por e-mail (**[abertura.sinistros.auto@segurodirecto.pt](mailto:abertura.sinistros.auto@segurodirecto.pt)**) ou por fax (21 854 76 85).
- 5.** Escolha uma das **oficinas recomendadas Seguro Directo** para a reparação da sua viatura.



seguro directo

## Quando deve participar

O quanto antes, de preferência no próprio dia ou no dia seguinte ao acidente.

Assim, a Seguro Directo terá condições para efectuar mais rapidamente todas as diligências necessárias com vista à reparação da sua viatura e esclarecimento das circunstâncias em que o sinistro ocorreu.

Em caso de reclamação de terceiro, se não participar no prazo de 8 dias após a notificação pela Seguro Directo, estará sujeito a uma penalização correspondente ao prémio do seguro obrigatório, da anuidade em que ocorreu o sinistro, salvo se estiver absolutamente impossibilitado.

Se não participar, o sinistro será regularizado com base na prova apresentada pelo terceiro lesado.

Participe, mesmo que não seja responsável pelo acidente. É importante para nós conhecer a sua versão do sinistro.

## A importância da Declaração Amigável

Para participar o seu sinistro utilize, preferencialmente, a Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA). Na frente e no verso da DAAA constam todos os dados necessários para a regularização do sinistro.

A Seguro Directo considera a DAAA como completamente preenchida para efeitos de cumprimento legal, quando nela constam:

- Data do Sinistro;
- Local do Sinistro;
- Indicação de feridos
- Descrição do Sinistro (Sinalização com x na frente da DAAA, bem como o preenchimento da descrição Pormenorizada do Acidente que se encontra no verso da DAAA);
- A Autoridade que tomou conta da ocorrência;
- Pedido de Lucros Cessantes;
- Dados do Segurado (Nome e Morada, Matrícula, Número de Apólice ou Carta Verde);
- Dados do terceiro (Nome e Morada e Matrícula, se veículo sinistrado).

Se obtiver a assinatura do outro condutor envolvido no acidente, torna o processo ainda mais rápido. Isto pressupõe que ambos os intervenientes estão de acordo sobre a forma como aquele ocorreu.

**Envie a sua DAAA para a Seguro Directo, através de:**

- Correio:  
**Apartado 4151 EC | S. Domingos de Benfica | 1503-001 Lisboa**
- Fax (abertura do processo):  
**21 854 76 85**
- Fax (envio de documentação após abertura do processo):  
**21 854 76 86**
- E-mail (abertura do processo):  
**abertura.sinistros.auto@segurodirecto.pt**
- E-mail (envio de documentação após abertura do processo):  
**doc.sinistros.auto@segurodirecto.pt**



seguro directo

## O contacto é essencial

A Seguro Directo tem por norma comunicar com os lesados ao longo do processo de sinistros. Com o seu número de telemóvel e o seu e-mail podemos comunicar consigo sempre que surja qualquer actualização relevante. **É fundamental que facilite o nosso contacto. Não deixe de indicar o seu número de telemóvel ou o seu e-mail na DAAA.**

## Regularização de Danos Materiais

### Rede de Oficinas Recomendadas Seguro Directo (ROR)

A Seguro Directo tem à sua disposição uma Rede de Oficinas Recomendadas que lhe oferecem qualidade e garantia da reparação, dentro dos prazos acordados. Caso necessite, terá também uma viatura de cortesia à sua disposição, sempre que o referir antecipadamente.

Se escolher uma oficina recomendada, caso a reparação sofra algum atraso, a Seguro Directo assumirá a inteira responsabilidade e disponibilizará, durante esse tempo, a viatura de cortesia. O mesmo não acontece nas oficinas fora da rede Seguro Directo.

Se, por qualquer razão, insistir numa oficina fora da rede Seguro Directo, os prazos serão contados a partir do dia em que haja disponibilidade da oficina para iniciar a reparação, após a sua autorização. A viatura de cortesia ficará restrita ao período necessário à reparação, conforme indicado no relatório de peritagem.

Para além de tudo isto, a Seguro Directo oferece-lhe condições especiais nestas oficinas sempre que precisar, mesmo que seja a título privado. **Para mais informações, consulte o nosso site [www.segurodirecto.pt](http://www.segurodirecto.pt).**



## As Peritagens

Se no momento da participação não tiver oportunidade de marcar a peritagem da sua viatura, a Seguro Directo compromete-se a estabelecer um primeiro contacto nos 2 dias úteis seguintes à recepção da participação. A peritagem deverá ter lugar, no máximo, nos 8 dias úteis seguintes mas caso não lhe seja conveniente, poderá marcá-la para outra data.

Para fazer a avaliação dos danos poderá ser necessário proceder à desmontagem do veículo. Neste caso, a Seguro Directo entrará em contacto consigo para informar do procedimento, bem como da nova data de conclusão da peritagem.

A autorização da desmontagem é da sua responsabilidade. Por isso, quando for informado dessa necessidade não hesite em rapidamente dar a autorização à oficina. Só assim, nos vai ser possível, ter uma resposta rápida para a resolução do seu sinistro.

Nas Oficinas Recomendadas Seguro Directo tem à sua disposição um documento de autorização da desmontagem, que deve assinar logo que entregue o veículo, diminuindo assim o tempo de imobilização.

Concluída a peritagem, para total transparência e de forma a permitir-lhe acompanhar a reparação, a Seguro Directo disponibiliza-lhe o relatório de peritagem na sua oficina.

## Veículo de Substituição

A Seguro Directo coloca à sua disposição um veículo de substituição com características semelhantes ao seu, coberto por um seguro idêntico ao que possui.

O veículo ser-lhe-á disponibilizado a partir da data em que a Seguro Directo assume a responsabilidade exclusiva da indemnização pelos danos resultantes do acidente. Até lá, se tiver necessidade de um veículo de substituição a Seguro Directo poderá disponibilizá-lo mediante a assinatura de um termo de responsabilidade



seguro directo

## A Comunicação da Responsabilidade

Assim que apurada a responsabilidade - de acordo com os prazos e com o tipo de acidente - a Seguro Directo compromete-se a comunicar-lhe a responsabilidade assumida. Sempre que entender não assumir a responsabilidade, esta não tiver sido claramente definida ou os danos não tiverem sido totalmente quantificados, a Seguro Directo fundamentará a sua posição.

Caso tenha feito a participação através de uma DAAA preenchida com todos os dados e com as assinaturas dos dois intervenientes, a Seguro Directo compromete-se a comunicar a responsabilidade no prazo de 15 dias úteis após o 1º contacto. Não sendo assim, fá-lo-á nos 30 dias úteis seguintes à data de recepção da participação do sinistro.

Após a decisão da Seguro Directo, cabe-lhe a si dar autorização de reparação da sua viatura.

Na regularização de sinistros com pedido de Lucros Cessantes decorrentes da imobilização do veículo, bem como nos sinistros com danos em mercadorias ou em bens transportados nos veículos intervenientes, o Decreto-Lei 291/2007 somente tem aplicabilidade na comunicação da responsabilidade (proposta razoável\*) e resposta fundamentada(\*\*), sendo o prazo limite de 60 dias (30 dias se DAAA assinada pelos dois intervenientes).

## Lesado com danos corporais e simultaneamente com danos materiais

Na regularização dos danos materiais, sofridos por lesado a quem o sinistro haja igualmente causado danos corporais, a aplicação dos prazos estabelecidos pelo Decreto-Lei 291/2007 requer a respectiva autorização do lesado.

(\*) Entende-se por proposta razoável aquela que não gere um desequilíbrio significativo em desfavor do lesado.

(\*\*) Resposta fundamentada sempre que a responsabilidade tenha sido rejeitada; a responsabilidade não tenha sido claramente determinada; os danos sofridos não sejam totalmente quantificáveis.

## Perda Total

Em caso de perda total do veículo, a obrigação de indemnizar será cumprida em dinheiro e não através da reparação do veículo.

É considerada perda total quando:

- Ocorrer o desaparecimento do veículo ou a sua total destruição;
- A reparação do veículo for materialmente impossível;
- A reparação do veículo não for tecnicamente aconselhável por terem sido afectadas gravemente as suas condições de segurança;
- A soma do valor estimado para a reparação dos danos sofridos e o do salvado ultrapassa 100% ou 120% do valor venal do veículo consoante se trate, respectivamente, de um veículo com menos ou mais de 2 anos.

## Regularização de Danos Corporais

### Avaliação do dano corporal

A Seguro Directo compromete-se a informar o lesado, no prazo de 20 dias a contar do pedido de indemnização por ele efectuado, ou no prazo de 60 dias a contar da data de recepção da comunicação do sinistro, caso o pedido de indemnização não tenha ainda sido efectuado, se entender necessário proceder a exame de avaliação do dano corporal por perito médico designado pela Seguro Directo.

Os resultados dos exames efectuados serão disponibilizados ao lesado no prazo máximo de 10 dias após recepção dos mesmos fornecidos pelo prestador clínico.



seguro directo

## Danos corporais – comunicação da responsabilidade

Nos danos corporais, a comunicação da assunção, ou não assunção, da responsabilidade será efectuada no prazo máximo de 45 dias a contar da data do pedido de indemnização, caso o dano seja totalmente quantificável; nesta fase, não sendo o dano totalmente quantificável, então a comunicação assumirá a forma de “proposta provisória”, em que nomeia especificamente os montantes relativos a despesas já havidas e ao prejuízo resultante de períodos de incapacidade temporária já decorridos.

No prazo máximo de 15 dias após conhecimento por parte da Seguro Directo da alta clínica ou da data a partir da qual o dano deva considerar-se totalmente quantificável, e tendo havido uma proposta provisória, então será efectuada a comunicação da “responsabilidade consolidada”.

## Danos Corporais e Materiais

### Contestação

Tendo na sua participação indicado, de forma expressa, a sua responsabilidade no sinistro e comunicando-lhe a Seguro Directo uma responsabilidade diferente, poderá apresentar uma contestação no prazo de 5 dias úteis a contar da data da comunicação, indicando todas as informações que entender relevantes para uma melhor apreciação do sinistro.

### Indemnizações

A Seguro Directo compromete-se a efectuar o pagamento das indemnizações que lhe sejam directamente devidas no prazo de 8 dias úteis após ter assumido a responsabilidade ou após tê-lo feito, nos 8 dias seguintes à apresentação dos originais das despesas relativas ao acidente.

## Imparcialidade e Código de Conduta

Para assegurar a transparência de todo o processo, as eventuais situações de desacordo, nos sinistros com Danos Materiais, poderão ser alvo de arbitragem voluntária do Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, do qual a Seguro Directo é aderente.

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros  
Morada: Av. Fontes Pereira de Melo, 11 – 9.º Esq. | 1050-115 Lisboa  
Telefone: 21 382 7700 | Fax: 21 382 7708 | E-mail: geral@cimpas.pt

As eventuais reclamações de sinistros de Danos Materiais/Corporais poderão também ser dirigidas ao Instituto de Seguros de Portugal.

## O Respeito pela Lei

A regularização de sinistros no âmbito do Seguro Responsabilidade Civil Automóvel, encontra-se sujeita às determinações do Decreto-Lei 291/2007. É à luz deste decreto que a Seguro Directo estabelece prazos, fixa regras e procedimentos, com o objectivo de diminuir eventuais conflitos.

Este regime aplica-se a sinistros de Danos Materiais que envolvam terceiros lesados e de danos próprios desde que o acidente tenha resultado de choque, colisão e capotamento, bem como os sinistros de Danos Corporais.

Não são abrangidos os sinistros cujos danos indemnizáveis excedam o capital mínimo legalmente estabelecido para o seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel.

A aplicação do regime estabelecido pelo Decreto-Lei 291/2007 depende da utilização da DAAA, da sua completude, bem como da assinatura pelos dois intervenientes ou não, da exactidão das informações que nos fornece, da rapidez com que o faz.

Para qualquer esclarecimento,  
ligue para 21 861 23 23 ou 22 515 23 23.  
**A Seguro Directo está do seu lado,  
onde quer que esteja, sempre que precisar.**



seguro directo

**SEGURO DIRECTO GERE - Companhia de Seguros, S.A.** Apartado 4151 . 1503-001 Lisboa  
Matrícula/ Pessoa Colectiva N.º 503 744 999. Cons. Reg. Com. Lisboa

**SEDE SOCIAL:** Av. do Mediterrâneo, Lote 1.01.1.2, Parque das Nações - 1990-156 Lisboa | Capital Social: €13.250.000  
Call Center: 808 23 33 33 | Horário: Seg. a Sex., das 08h30 às 22h30



seguro directo

**21 861 23 23**  
**22 515 23 23**  
[www.segurodirecto.pt](http://www.segurodirecto.pt)