

Gestão de Sinistros de Riscos Elétricos Multiriscos Habitação e Condomínio

Com o objetivo de tornar mais eficiente a gestão de sinistros e de melhorar a qualidade do serviço que lhe prestamos, a VICTORIA tem em prática um modelo de gestão de sinistros de Riscos Elétricos.

Vantagens para si

- Acesso a uma rede de técnicos especializados que se deslocam ao local para melhor enquadramento da situação;
- Ausência de franquia nos casos de reparação efetuada pela nossa rede;
- Apoio logístico na entrega e montagem (se a substituição for efetuada pela nossa rede);
- Possibilidade de recolha dos equipamentos danificados no seu domicílio ou de os deixar numa loja Worten.
- Simplificação, rapidez e qualidade de serviço.

Como funciona este Modelo

- Em caso de sinistro deverá manter o equipamento danificado no local de risco e enviar-nos a sua participação de sinistro para sinistros.mr@victoria-seguros.pt.
- No prazo de 24 horas após a participação do sinistro, será contactado(a) pela VICTORIA Seguros para agendar a vistoria ao equipamento, que poderá ser realizada de uma das seguintes formas (em função das características do sinistro e dos equipamentos reclamados): deslocação do técnico ao local de risco, entrega do equipamento numa loja Worten ou agendamento de uma recolha em casa através do serviço Pick-up.
- Sempre que o equipamento não seja analisado no local de risco, ou se após esta análise não for possível uma conclusão no local (e seja necessário recolher o equipamento), o equipamento será recolhido e será assinado por ambas as partes o Auto de Levantamento.
- Após análise do equipamento e apurada a causa dos danos, resultará um dos seguintes cenários:
 - **Avaria com enquadramento e reparação pela rede:** é realizada a reparação e entregue o equipamento reparado com a respetiva garantia da reparação. Neste caso, não terá de suportar o valor da franquia contratual.
 - **Avaria sem enquadramento:** o equipamento é-lhe devolvido nas mesmas condições de quando foi efetuado o Auto de levantamento.
 - **Com enquadramento e sem reparação possível:** a VICTORIA poderá decidir por uma das seguintes opções (sendo que todas elas implicam a recolha do equipamento danificado para abate):
 1. **Indemnização direta** - O valor da indemnização fica limitado ao valor do orçamento mais baixo (orçamento da rede/orçamento do cliente), deduzido da franquia contratual da apólice. O IVA ser-lhe-á liquidado através de indemnização adicional, após apresentação da respetiva fatura/recibo de aquisição.
 2. **Voucher Worten** – Poderemos atribuir-lhe um voucher pelo valor do equipamento, deduzido da franquia contratual, caso exista, para utilizar numa loja Worten no prazo de 1 mês. Este voucher permite-lhe a aquisição de um novo equipamento com total liberdade de escolha, em substituição do danificado, ficando qualquer valor adicional a seu cargo.
 3. **Disponibilização de um equipamento novo** - com as mesmas características, sendo entregue no local de risco (disponível apenas para Apólices sem franquia contratual).

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

O presente modelo de gestão de sinistros de Riscos Elétricos assenta num conjunto de vantagens de cariz extracontratual. A VICTORIA reserva o direito de, a todo o tempo, alterar ou revogar os procedimentos em causa, sem necessidade de aviso prévio.