

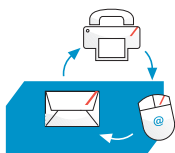


## imprevistos em casa? / saiba o que fazer para que tudo corra bem



### quando devo participar o sinistro? /

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



### como devo participar o sinistro? /

#### utilizando o meio de comunicação que lhe seja mais conveniente:

- a sua área pessoal no site AXAnet
- Linha de Apoio ao Cliente: 707 281 281, todos os dias úteis, das 8h30 às 19h00
- fax: 21 854 76 75
- e-mail: abertura.sinistros.patrimoniais@axa-seguros.pt
- correio: AXA Portugal, Av. Infante D. Henrique, nº 2, Piso 4  
Edifício Entreposto, 1800-220 Lisboa

#### ...indicando sempre os seguintes dados:

- Número da apólice
- Contactos: nome, morada, telefone, telemóvel e e-mail
- Data do sinistro
- Local do sinistro
- Descrição do sinistro
- Identificação do lesado (caso exista) e respectivos contactos: nome, morada, telefone, telemóvel e e-mail

**A indicação dos contactos é essencial.** A AXA 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 actualização relevante.



## o que acontece à minha participação? /

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

Nos casos em que seja necessário **peritagem**, a AXA 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 AXA entrará em contacto consigo para o informar do procedimento.



## quando tenho conhecimento da conclusão do processo? /

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

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



## como posso receber a indemnização de forma mais rápida? /

O pagamento das indemnizações pode ser efectuado 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*).

## saiba o que fazer para que tudo corra bem quando o imprevisto bate à sua porta.



### em casos de danos por água /

1. Feche a água na torneira de segurança e tome todas 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 um profissional especializado através da Linha de Assistência 21 310 2450, todos os dias, das 0h00 às 24h00.
3. Junte todos os documentos relativos à reparação dos danos reclamados (orçamentos, relatórios técnicos, etc.).
4. Contacte a AXA 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, facturas de aquisição, relatórios técnicos, etc.).
4. Contacte a AXA e participe a ocorrência.

**Para mais informações, contacte a Linha de Apoio ao Cliente  
707 281 281, todos os dias úteis, das 8h30 às 19h00  
ou aceda a [www.axa.pt](http://www.axa.pt).**

redefinimos / standards

