



Guia do Cliente

Mercedes-Benz Financiamento





Guia do Cliente Mercedes-Benz

1. Como devo proceder em caso de sinistro ou avaria?	3
2. Em caso de colisão com outro veículo devo preencher algum documento?	3
3. O que é a Convenção IDS - Indemnização Direta ao Segurado?	4
4. Qual o valor de indemnização a que tenho direito?	4
5. Quais os critérios de indemnização?	5
6. Aplicam-se franquias em todos os sinistros?	5
7. O meu veículo foi roubado, o que devo fazer? O que me garante o meu seguro automóvel?	5
8. O meu seguro cobre o incêndio do veículo?	5
9. Posso ter uma viatura de substituição em caso de sinistro e/ou avaria?	6
10. Se quebrar um vidro da viatura existe alguma cobertura que me garanta a sua reposição ou reparação?	6
11. O meu seguro automóvel suporta os custos se a viatura sofrer danos causados por fenómenos da natureza ou por atos de vandalismo?	6
12. Em caso de acidente, como funciona o sistema de indemnizações se o condutor ou outro ocupante da viatura sofrerem danos corporais?	6
Proteção Jurídica / Assistência em Viagem	
13. A Mercedes-Benz Seguros auxilia-me se me vir envolvido em procedimentos judiciais?	6
14. Como funciona a Assistência 24h?	7
15. O que acontece em caso de acidente, avaria ou doença no estrangeiro?	7
Procedimentos em caso de sinistro	
16. Quais os procedimentos a seguir em caso de sinistro?	7



Guia do Cliente

O Guia do Cliente Mercedes-Benz Seguros tem por objetivo esclarecer as dúvidas que possam surgir na regularização de um sinistro.

Assim, e porque pretendemos ajudá-lo em todas as situações, elaborámos um conjunto das questões mais frequentes para que possa encontrar facilmente as respostas para as suas dúvidas:



1. COMO DEVO PROCEDER EM CASO DE SINISTRO OU AVARIA?

Para acionar os serviços de Assistência em Viagem ligue para a Assistência 24 horas, através do telefone 800 505 227. Se estiver no estrangeiro marque (+351) 213 124 330 (chamada para a rede fixa nacional). Encontrará estes números no autocolante de Assistência em Viagem e na sua Carta Verde.

Assistência 24 horas
800 505 227 (chamada grátis)
(no estrangeiro) **(+351) 213 124 330**
(chamada para a rede fixa nacional)

No entanto, se estiver impossibilitado de contactar a Linha de Assistência Auto Liberty Seguros, este guia dar-lhe-á algumas indicações que poderá seguir em caso de acidente.

2. EM CASO DE COLISÃO COM OUTRO VEÍCULO DEVO PREENCHER ALGUM DOCUMENTO?

Independentemente da responsabilidade no acidente, deverá sempre preencher a Declaração Amigável de Acidente Automóvel (D.A.A.A.), que lhe é fornecida com os restantes documentos do seguro.

Preencha os dados sobre ambos os condutores, marque com uma cruz a forma como ocorreu o acidente e assinem ambos a declaração. Cada condutor deverá ficar com uma cópia da D.A.A.A.

Se houver testemunhas, não se esqueça de indicar os respetivos nomes e contactos.

E depois de preencher a declaração?

Se houver feridos, mesmo que ligeiros, deverá ligar para o 112 (SOS N.º Nacional de Socorro).

Participe o sinistro através de um dos seguintes meios:

Mercedes-Benz Seguros:

- Por telefone, para o nº 21 925 61 61 (chamada para a rede fixa nacional)
- Por email, para o endereço
mbfinanciamento@mercedes-benz.com

ou

Liberty Seguros:

- Por telefone, para o nº 707 505 075
0,09€/min a partir da rede fixa e 0,13€/min a partir da rede móvel (+IVA)
- Por email, para o endereço
sinistros.mercedes-benz@libertyseguros.pt
- Por correio, para a morada
Liberty Seguros
Av. D. João II, N.º 11 - 8.º, 1998-036 Lisboa

Não se esqueça de nos enviar sempre a D.A.A.A. e no verso deverá indicar a oficina da rede Mercedes-Benz e smart onde pretende reparar o seu veículo.

Na abertura dos processos e marcação das peritagens, a Liberty Seguros compromete-se a cumprir os seguintes níveis de serviço, dependendo da hora de receção da participação:

	Até às 14h	Depois das 14h
Abertura do processo	Próprio dia	24h
Marcação da peritagem	Dia seguinte	48h

3. O QUE É A CONVENÇÃO IDS - INDEMNIZAÇÃO DIRETA AO SEGURADO?

Desde que preenchidos determinados requisitos, o sinistro poderá ser regularizado ao abrigo da Convenção IDS - Indemnização Direta ao Segurado, o que torna o processo mais simples e rápido.

A Convenção IDS caracteriza-se pelo facto de a Seguradora Credora, isto é, aquela que garante o veículo não responsável no acidente, proceder à reparação dos danos do veículo do seu Segurado, mesmo que o contrato vigore apenas com a cobertura de Responsabilidade Civil Obrigatória.

Para que um acidente seja regularizado ao abrigo desta convenção é necessário que:

- Intervenham apenas 2 veículos
- Ambos tenham matrícula portuguesa
- O acidente ocorra em território nacional
- Resultem exclusivamente danos materiais
- Os danos do veículo garantido na Credora não excedam 50.000,00€.
- Ambos os veículos tenham seguro válido numa das Companhias Aderentes à Convenção

A D.A.A.A. devidamente preenchida tem de estar assinada por ambos os condutores, devendo cada um deles entregá-la na sua Seguradora.

Se a D.A.A.A. não estiver assinada por ambos os condutores e, como tal, o sinistro não puder ser regularizado ao abrigo da Convenção IDS, existe ainda a possibilidade de o mesmo ser enquadrado na Convenção CIDS (Condição Especial IDS).

Trata-se de uma convenção complementar do IDS, através da qual os lesados são igualmente encaminhados para as suas próprias Seguradoras, que regularizam os sinistros com os seus Clientes.

Se o sinistro não puder ser regularizado ao abrigo da Convenção IDS nem da Convenção CIDS e a responsabilidade for sua, a Liberty Seguros encarregar-se-á de avaliar e reparar os prejuízos causados ao(s) terceiro(s) lesado(s), sem que tenha de preocupar-se com mais nada.

Se, pelo contrário, a responsabilidade pertencer a um terceiro e a sua apólice vigorar com a garantia de Protecção Jurídica, a Liberty Seguros, através dos seus serviços de Protecção Jurídica, promoverá todas as diligências necessárias, extrajudicial ou judicialmente, para que o responsável, caso este não se mostre recetivo em fazê-lo, repare integralmente os seus danos.

Em qualquer caso, se o veículo estiver seguro contra Danos Proprios (*Choque, Colisao e Capotamento*), a Liberty Seguros procedera a reparação do mesmo, nos termos contratualmente previstos, deduzindo a respetiva franquia associado ao contrato.

4. QUAL O VALOR DE INDEMNIZAÇÃO A QUE TENHO DIREITO?

Se o seu contrato vigorar com Danos Próprios, a Liberty Seguros procederá ao pagamento da reparação do veículo seguro, por incorporação de peças novas (perda parcial) ou, caso o valor da reparação seja superior ao capital seguro (perda total), pagará ao locador o valor do capital seguro, deduzindo o valor do salvado e, em ambos os casos (perda parcial ou total), a franquia a que houver lugar.

5. QUAIS OS CRITÉRIOS DE INDEMNIZAÇÃO?

- Em caso de perda total, a Liberty Seguros pagará o valor do capital seguro, que corresponde ao valor do veículo calculado de acordo com o estabelecido na tabela de desvalorização anexa às Condições Gerais.
- Em caso de perda parcial, a Liberty Seguros pagará o custo da reparação, com incorporação de peças novas, até ao limite do capital seguro.

6. APLICAM-SE FRANQUIAS EM TODOS OS SINISTROS?

A franquia é calculada por referência ao capital seguro e é aplicável exclusivamente às seguintes coberturas facultativas:

- Choque, Colisão ou Capotamento;
- Incêndio, Queda de Raio ou Explosão;
- Fenómenos da Natureza;
- Atos Maliciosos;
- Valor em Novo em caso de Perda Total.

O valor da franquia será deduzido ao valor da indemnização devida por sinistro, quer se trate de uma perda total ou de um perda parcial do veículo seguro, sendo a Liberty Seguros responsável pelo pagamento da importância que exceder o valor da referida franquia.

7. O MEU VEÍCULO FOI ROUBADO, O QUE DEVO FAZER? O QUE ME GARANTE O MEU SEGURO AUTOMÓVEL?

Deverá dirigir-se rapidamente à esquadra mais próxima e participar a ocorrência. Peça uma cópia da participação e envie-a para a Liberty Seguros, através de uma das formas previstas no ponto 16 – Comunicação do Sinistro.

Se o seu veículo for recuperado, a Liberty Seguros pagará os custos da reparação ou reposição em novo das peças eventualmente danificadas ou roubadas.

Se o mesmo não aparecer no prazo de 40 dias, a Liberty Seguros indemnizará a perda total ao locador/proprietário, de acordo com os critérios atrás referidos.

Se a viatura segura aparecer após ter recebido a indemnização, a mesma ficará na posse da Liberty Seguros, salvo se desejar manter o veículo recuperado na sua propriedade, caso em que devolverá o que, a título de indemnização, tiver recebido.

8. O MEU SEGURO COBRE O INCÊNDIO DO VEÍCULO?

Se tiver subscrito a cobertura facultativa denominada *Incêndio, Queda de Raio ou Explosão*, a Liberty Seguros pagar-lhe-á, após deduzida a franquia contratual, a reparação do veículo ou o capital seguro, em caso de perda parcial ou total, respetivamente, quer o mesmo se encontre em marcha ou parado e esteja, ou não, recolhido em garagem.

9. POSSO TER UMA VIATURA DE SUBSTITUIÇÃO EM CASO DE SINISTRO E/OU AVARIA?

Em caso de sinistro e desde que tenha contratado a garantia *Veículo de Substituição*, terá ao seu dispor uma viatura de substituição de acordo com a opção escolhida e pelo período de tempo máximo estabelecido nas Condições Especiais.

Em caso de avaria, a garantia a acionar será a *Assistência em Viagem*.

10. SE QUEBRAR UM VIDRO DA VIATURA EXISTE ALGUMA COBERTURA QUE ME GARANTA A SUA REPOSIÇÃO OU REPARAÇÃO?

Através da contratação da cobertura *Quebra de Vidros*, a Liberty Seguros garante o pagamento da reparação ou substituição dos danos resultantes da quebra de vidros do pára-brisas, do óculo traseiro, do teto de abrir, dos vidros laterais e do teto panorâmico.

11. O MEU SEGURO AUTOMÓVEL SUPORTA OS CUSTOS SE A VIATURA SOFRER DANOS CAUSADOS POR FENÓMENOS DA NATUREZA OU POR ATOS DE VANDALISMO?

A Liberty Seguros suportará o pagamento dos danos do veículo seguro causados por tempestades, inundações, fenómenos sísmicos e movimentos de terras (*Fenómenos da Natureza*), bem como os decorrentes de atos de vandalismo, maliciosos ou de alterações de ordem pública (*Atos Maliciosos*).

12. EM CASO DE ACIDENTE, COMO FUNCIONA O SISTEMA DE INDEMNIZAÇÕES SE O CONDUTOR OU OUTRO OCUPANTE DA VIATURA SOFREREM DANOS CORPORAIS?

Mediante a contratação da garantia de *Acidentes Pessoais*, a Liberty Seguros indemnizará, consoante a modalidade escolhida, todos ou apenas alguns dos ocupantes do veículo seguro que sofram lesões corporais em consequência de um acidente de viação, de acordo com as condições e capitais contratados.

Se os danos corporais forem sofridos por um passageiro e a responsabilidade for do condutor do veículo seguro, aquele será indemnizado ao abrigo do seguro obrigatório de responsabilidade civil.





PROTEÇÃO JURÍDICA - ASSISTÊNCIA EM VIAGEM

13. A MERCEDES-BENZ-SEGUROS AUXILIA-ME SE ME VIR ENVOLVIDO EM PROCEDIMENTOS JUDICIAIS?

Se, em consequência de acidente de viação, vier a ser implicado num processo judicial ou se pretender efetuar uma reclamação a terceiros ou a uma oficina que tenha efetuado uma reparação defeituosa na sua viatura, a Mercedes-Benz Seguros, através dos serviços de Proteção Jurídica da Liberty Seguros, assegurará a sua defesa ou a reclamação dos seus danos, extrajudicial e/ou judicialmente, assumindo todas as despesas inerentes, nomeadamente o pagamento dos honorários de Advogado e das despesas judiciais.

Esta garantia é válida quer o veículo seja conduzido por si, quer por outra pessoa por si autorizada.

A Liberty Seguros, através dos seus serviços de Proteção Jurídica, poderá ainda adiantar-lhe, a título de empréstimo, o valor de que careça para prestar cauções como garantia de liberdade provisória ou o valor de indemnizações já fixadas judicialmente.

14. COMO FUNCIONA A ASSISTÊNCIA 24H?

A Assistência 24 Horas funciona onde quer que se encontre. Seja à porta de casa ou em qualquer lugar do mundo, para si, e em qualquer parte da Europa e países situados nas margens do Mediterrâneo, para o seu veículo.

Basta uma simples chamada telefónica para o n.º 800 505 227 (chamada grátis; assistência 24 horas) ou se estiver no estrangeiro para o n.º +351 213 124 330 (chamada para a rede fixa nacional).

A Liberty Seguros garante o transporte do seu veículo, bem como dos seus passageiros até à sua residência.

15. O QUE ACONTECE EM CASO DE ACIDENTE, AVARIA OU DOENÇA NO ESTRANGEIRO?

A Liberty Seguros tomará as providências necessárias à localização de médico assistente, ao ingresso em Centro Hospitalar que disponha de meios necessários à prestação da assistência e, se necessário, à localização e envio de medicamentos inexistentes no local.

A Liberty Seguros responsabiliza-se ainda pelo pagamento de despesas médicas, cirúrgicas, medicamentosas e hospitalares, estadia em hotel a conselho médico, repatriamento ou transporte sanitário, regresso antecipado ou deslocação de acompanhante.

No caso de extravio ou roubo de bagagens, objetos ou documentos pessoais, a Liberty Seguros prestará à Pessoa Segura a necessária colaboração para a participação do evento às autoridades policiais. Se posteriormente os objetos forem recuperados, a Liberty Seguros encarregar-se-á do seu envio.

Em caso de acidente ou avaria do veículo seguro, cuja reparação não possa ser efetuada no local do evento, a Liberty Seguros garante o pagamento das despesas de reboque ou o transporte do veículo seguro para a oficina escolhida por si.

Se provocar a paralisação do veículo, sem possibilidade de circular pelos seus próprios meios, a Liberty Seguros garante o repatriamento do veículo seguro e dos seus ocupantes até aos respetivos domicílios em Portugal.

A Liberty Seguros suportará ainda as despesas de estadia de hotel motivadas pela imobilização do veículo e o transporte do segurado para recuperação do veículo.

Caso a reparação exija peças não existentes ou não adquiríveis no local do evento, a Liberty Seguros garante as despesas de envio, pelo meio mais rápido e adequado, de peças de substituição necessárias à reparação, desde que a sua aquisição seja possível.

PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

16. QUAIS OS PROCEDIMENTOS A SEGUIR EM CASO DE SINISTRO?

Introdução

Este ponto destina-se a tornar públicos os procedimentos adotados pela Liberty Seguros na regularização de um processo de sinistro do ramo automóvel, abrangido pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, bem como os prazos a que se compromete nas diversas fases de gestão.

A unidade orgânica competente para a gestão dos sinistros do ramo automóvel é a Direção de Serviço ao Cliente.

Comunicação do Sinistro

A comunicação de um sinistro pode ser efetuada:

Mercedes-Benz Seguros:

- Por telefone, para o nº 21 925 61 61 (chamada para a rede fixa nacional)
- Por email, para o endereço
mbfinanciamento@mercedes-benz.com

ou

Liberty Seguros:

- Por telefone, para o nº 707 505 075
0,09€/min a partir da rede fixa e 0,13€/min a partir da rede móvel (+IVA)
- Por email, para o endereço
sinistros.mercedes-benz@libertyseguros.pt
- Por correio, para a morada
Liberty Seguros
Av. D. João II, Nº 11 - 8º, 1998-036 Lisboa

O suporte documental de uma comunicação de sinistro pode revestir uma das seguintes formas:

1. Impresso de Declaração Amigável de Acidente Automóvel - D.A.A.A. (forma preferencial)
2. Ou qualquer outro documento que contenha, pelo menos, as seguintes informações:
 - Matrícula do(s) veículo(s) interveniente(s)
 - Data e hora do acidente
 - Descrição sumária
 - Local do acidente
 - Danos no veículo do reclamante
 - Contactos do(s) interveniente(s): telefone, telemóvel, fax, endereço electrónico, morada

Abertura do processo

Todas as comunicações de sinistro são encaminhadas para o Centro de Aberturas, Contacto e Decisão da Liberty Seguros, que procede à abertura do processo correspondente.

O sinistro pode ser classificado em dois grandes tipos, sendo que ambos podem coexistir:

- Responsabilidade Civil, caso existam danos provocados pelo veículo seguro a terceiros
- Danos Próprios, se for accionada uma das garantias contratuais de Danos Próprios

Em sede de Responsabilidade Civil, o sinistro pode ser classificado como:

- Sinistro de danos materiais
- Sinistro de danos corporais, quando em consequência do mesmo existam feridos ou mortos

Os sinistros de danos materiais podem ser regularizados:

- Através de reclamação de danos apresentada na Seguradora do outro veículo interveniente
- Através da Convenção IDS (Indemnização Direta ao Segurado)
- Através da Convenção CIDS (Condição Especial IDS)

Peritagem

Caso a comunicação do sinistro não seja acompanhada de um pedido de peritagem, com indicação da data e a identificação da oficina, a Liberty Seguros entra em contacto com o lesado, com vista à respetiva marcação.

A peritagem pode ser efetuada a título condicional, quando a responsabilidade ainda não está definida, ou a título definitivo, quando a responsabilidade pelo pagamento da reparação é assumida pela Liberty Seguros.

Em caso de necessidade de desmontagem da viatura, o proprietário do veículo deverá proceder à respetiva autorização, com vista à conclusão do relatório de peritagem.

Averiguação

Sempre que a Liberty Seguros tenha dúvidas sobre a dinâmica de determinado sinistro, a identificação dos seus responsáveis, a extensão dos danos e em caso de suspeita fundamentada de fraude, poderá ordenar a realização de uma averiguação ao acidente.

As averiguações são efetuadas por entidades externas e independentes da Liberty Seguros, estando contudo vinculadas por um código de conduta e por níveis de serviço previamente acordados com a Liberty Seguros.

Definição da responsabilidade

O apuramento da responsabilidade faz-se por recurso aos elementos de prova recolhidos pela Liberty Seguros, entre os quais se destacam:

- A participação do Segurado
- O auto de ocorrência policial
- Os depoimentos testemunhais
- Os relatórios de averiguação e de peritagem

A decisão sobre a responsabilidade é comunicada por escrito ao Tomador do Seguro ou ao Segurado e ao terceiro lesado, na forma e nos prazos definidos por lei.

Veículo de substituição

É devido ao lesado a partir do momento em que a Liberty Seguros assume a responsabilidade exclusiva pelo ressarcimento dos danos resultantes do acidente.

O veículo de substituição deve possuir características semelhantes às do veículo sinistrado, bem como estar coberto por um seguro igual ao existente para o veículo imobilizado.

A Liberty Seguros indicará ao lesado o Concessionário/rent-a-car onde o mesmo poderá levantar o veículo de substituição.

Quantificação dos danos

Os danos são quantificados por referência ao relatório de peritagem e aos documentos comprovativos da existência de outro tipo de danos.

Em caso de perda total do veículo, a Liberty Seguros indemnizará o locador tendo por base o capital seguro (danos próprios) ou o valor calculado através dos critérios definidos por lei (responsabilidade civil), deduzindo o valor atribuído ao salvo, caso este permaneça na posse do lesado.

Pagamentos

Os pagamentos serão processados a favor dos lesados, após a apresentação por estes dos documentos comprovativos dos pagamentos efetuados.

Em caso de peritagens efetuadas a título definitivo, a reparação é paga diretamente pela Liberty Seguros à oficina reparadora.

Prazos

Os prazos variam conforme exista ou não Declaração Amigável de Acidente Automóvel (D.A.A.A.) e fatores climatéricos excepcionais ou um número excecionalmente elevado de sinistros em simultâneo.

Eis o quadro resumo dos prazos de regularização impostos pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto:

Quadro resumo dos prazos

	Dias úteis	Com DAAA	Sem DAAA	Sinistros excepcionais*
1	1º contacto para marcar a peritagem		2	
2	Conclusão da peritagem (após 1)	4	8	16
3	Conclusão da peritagem em caso de desmontagem (após 1)	6	12	24
4	Disponibilização de relatório de peritagem (após 2 ou 3)	2	4	8
5	Comunicação de decisão de responsabilidade (após 1)	15	30	60
6	Pagamento		8	

*Fatores climatéricos / elevado n.º de sinistros em simultâneo

Para além destes prazos, caso a Liberty Seguros entenda dever assumir a responsabilidade num sinistro, contrariando a posição expressa do seu Segurado na participação, este tem o prazo de 5 dias para apresentar novos fatos ou elementos de prova, dispondo a Liberty Seguros de 2 dias, após a reacção do cliente, para tomar a posição final.

Caso pretenda consultar os prazos efectivamente praticados pela Liberty Seguros, discriminados por tipo de sinistro e fase de regularização, poderá consultar o nosso site - www.libertyseguros.pt, acedendo à página de Acidentes e, dentro desta, "Conhecer a Legislação" à participação automóvel. Aí poderá encontrar os nossos tempos médios de regularização de sinistros.



Mercedes-Benz Financiamento

Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

Informação legal:

Liberty Seguros, Companhia de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal – Av. D. João II, N.º 11 - 8.º, 1998-036 Lisboa
Tel. 21 312 43 00 (chamada para a rede fixa nacional) – www.libertyseguros.pt – Pessoa coletiva registada na Cons. Reg. Comercial de Lisboa sob o número único 980 630 495, e na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o número 1205.

Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Abrunheira, Apartado 6 – 2726-901 Mem Martins
Tel. 219 256 161 (chamada para a rede fixa nacional) – www.financiamento.mercedes-benz.pt
Pessoa coletiva matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Sintra, sob o número 506 773 515, com o Capital Social de 18 001 000,00€, registada na ASF na categoria de Agente de Seguros, autorizado para o exercício do Ramo Vida e Não Vida, com o n.º 408262848/3, desde 17-01-2008, conforme pode verificar em www.asf.com.pt.

O Seguro Automóvel designado por Mercedes-Benz Seguros resulta de uma parceria entre o mediador de seguros Mercedes-Benz Financial Services Portugal e a seguradora Liberty Seguros, Companhia de Seguros y Reaseguros, S.A.– Sucursal em Portugal.

A Mercedes-Benz Financial Services Portugal está autorizada a celebrar contratos em nome da Liberty Seguros, Companhia de Seguros y Reaseguros, S.A.– Sucursal em Portugal, bem como a receber os respetivos prémios de seguro; não assume a cobertura dos riscos publicitados, os quais são integralmente assumidos pela Liberty Seguros, Companhia de Seguros y Reaseguros, S.A.– Sucursal em Portugal.