

# COMO PROCEDER EM CASO DE SINISTRO?

**Tire aqui todas as suas dúvidas a respeito dos procedimentos em caso de acidentes**

**É claro que a gente prefere nem pensar na possibilidade de um sinistro.**

**Mas é muito importante que estejamos preparados para essas eventualidades. Por isso, a Gandini Corretora de Seguros preparou este guia.**

**Ele lhe será muito útil em caso de necessidade. De qualquer forma, mesmo que você não precise, vale a pena uma leitura rápida desse conteúdo.**

**São informações importantes que podem desde já prepará-lo para situações futuras. Confira!**



## **EM CASO DE COLISÃO - INDENIZAÇÃO PARCIAL DE VEÍCULOS QUITADOS OU FINANCIADOS**

Para comunicação de sinistro de colisão, o segurado poderá entrar em contato através do 0800 da seguradora ou pela Gandini onde os analistas estão preparados para receber a comunicação do sinistro e oferecer as informações necessárias para o segurado.

Todos os meios de contato estão disponíveis na última página deste material.

Ao optar pela visita pessoal à um dos escritórios da Gandini, é necessário que o segurado e o condutor do veículo se apresentem para elaboração do formulário de aviso de sinistro com o CRLV (documento de porte obrigatório do veículo), o CNH do condutor na ocasião do sinistro, e Boletim de Ocorrência, principalmente quando

houver terceiro envolvido. Os documentos serão utilizados para fotocópia e devolvidos imediatamente.

Se a comunicação for feita por e-mail, é necessário escanear os documentos para envio.

Se o segurado optar pela comunicação por telefone, deverá fornecer os dados para a formalização do sinistro. Posteriormente, serão solicitados os documentos.

Os terceiros envolvidos também poderão ser atendidos da mesma forma, mas devem ter em mãos o número do sinistro fornecido pelo Setor de Sinistro da Gandini ao segurado.

## **EM CASO DE COLISÃO, ROUBO OU FURTO - INDENIZAÇÃO TOTAL DE VEÍCULOS QUITADOS**

O procedimento é o mesmo acima, necessitando o segurado apresentar cópia do CRLV (documento de porte obrigatório), o CNH do condutor e documentos

personais na comunicação do sinistro. Os documentos originais serão solicitados posteriormente.

## **EM CASO DE COLISÃO, ROUBO OU FURTO - INDENIZAÇÃO TOTAL DE VEÍCULOS FINANCIADOS - LEASING**

Caso o veículo segurado esteja financiado pelo sistema de *leasing*, após análise dos documentos a indenização será paga integralmente (100%) à instituição financeira, e desde que o DUT - Documento Único de Transferência do veículo e a procuração sejam entregues pela financeira à seguradora.

Se houver algum resíduo a devolver, o segurado deve entrar em contato diretamente com a financeira para a restituição. Vale dizer que nem a seguradora, nem a corretora têm qualquer responsabilidade sobre esse trâmite.

## **EM CASO DE COLISÃO, ROUBO OU FURTO - INDENIZAÇÃO TOTAL DE VEÍCULOS FINANCIADOS - CDC**

Caso o veículo segurado esteja financiado pelo sistema de CDC - Crédito Direto ao Consumidor, após análise dos documentos há duas situações de indenização:

Gravame no sistema do Detran, feito pela financeira.

1. Se o segurado quita o carnê junto à instituição financeira, a indenização será creditada integralmente (100%) ao segurado, mas somente após a Baixa do

2. Se o segurado se encontra em débito com a financeira, a seguradora libera por antecipação o montante do débito com a financeira e, quando ocorrer Baixa de Gravame, o segurado recebe a sua diferença de indenização.

## ORIENTAÇÕES GERAIS - ASSISTÊNCIA 24 HORAS - AUTOMÓVEL

### REBOQUE/GUINCHO/VIDROS

Todo segurado/conductor está coberto pelo serviço de Assistência 24 Horas, assim como toda a pessoa transportada a título gratuito pelo veículo, nos limites de capacidade do mesmo, na hora da ocorrência de um acidente (colisão, abalroamento ou capotagem direta ou indiretamente do veículo e que impeça o mesmo de se locomover por meios próprios), incêndio, roubo ou furto localizado, ou da pane (defeito de origem mecânica ou elétrica, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios).

Assim, para usufruir do direito a reboque, guincho ou vidros previsto na apólice, o segurado/conductor deverá ligar para a Assistência 24 Horas (veja número na última página), fornecendo ao atendente as informações necessárias. Vale lembrar que somente quem está com o veículo poderá responder a certos questionamentos feitos pelo atendente do serviço Assistência 24 Horas.

Dessa forma, o reboque/guincho será acionado nas seguintes condições:

#### Acidente/Incêndio:

Não sendo possível conserto no local após acidente e ou incêndio, o veículo será rebocado/guinchado para uma oficina mais próxima.

#### Roubo / Furto Localizado:

Se o veículo for localizado após roubo/furto sem condições de rodar por meios próprios, a Assistência 24 Horas providenciará reboque/guincho até a oficina.

#### Pane:

Em caso de pane, incluindo chaveiro, falta de combustível e troca de pneus, caso o conserto no local não seja possível, o veículo será rebocado.

#### Importante:

O reboque será realizado até uma oficina localizada no raio de ação contratado na apólice de seguro. Caso o segurado opte por remover o veículo até uma oficina fora do raio contratado, a Assistência 24 Horas não se responsabilizará pelos custos de quilometragem excedente, que correrão por conta do segurado. Os custos de reparo (mão-de-obra) dentro da oficina também correrão por conta do segurado.

A Assistência 24 Horas providenciará somente um reboque/guincho por ocorrência, exceto nos casos onde houver necessidade de perícia na delegacia, quando será fornecido o segundo reboque/guincho “desde que o segurado informe previamente a central de assistência 24 horas”.

### CARRO-RESERVA

Em caso de seguro com a contratação de Carro-Reserva, na ocorrência de qualquer sinistro coberto pela apólice, desde que o sinistro tenha um valor de prejuízo superior ao valor da franquia e o sinistro seja indenizável, a Assistência 24 horas colocará à disposição um carro de aluguel, de categoria “popular básico”, pelo prazo contratado, conforme condições descritas no Manual do Segurado.

Para tanto, deverá o segurado/conductor ligar para a Assistência 24 Horas (veja número na última página), fornecendo ao atendente as informações necessárias. Vale lembrar que somente quem está com o veículo poderá responder a certos questionamentos feitos pelo atendente do serviço Assistência 24 Horas.

Para a retirada do Carro-Reserva, são necessários os seguintes documentos e condições:

- Ter idade mínima de 21 anos
- Possuir carteira de habilitação há mais de 2 anos
- Apresentar carteira de identidade
- Ser portador de cartão de crédito válido
- Em caso de pessoa jurídica, a empresa deverá indicar o nome do funcionário que utilizará o veículo locado. O mesmo deverá, então, apresentar a devida documentação ou demais documentos exigidos pela locadora.

#### Importante:

O Carro-Reserva não será disponibilizado quando os prejuízos causados ao veículo segurado, em caso de sinistros parciais, forem inferiores à franquia estipulada na apólice, ou ainda quando o sinistro reclamado não for regulado pela seguradora.

É de responsabilidade da seguradora somente o pagamento dos dias de locação do carro-reserva.

Itu-SP: Av. Dr. Octaviano Pereira Mendes, 338 - Centro - (11) 4013-9200  
Salto-SP: Av. Nove de Julho, 941 - Centro - (11) 4602-7100  
Indaiatuba-SP: Av. Presidente Kennedy, 1289 - Cidade Nova - (19) 3825-6600

falecom@gandiniseguros.com.br • www.gandiniseguros.com.br

**GANDINI 25**  
A N O S  
**Corretora de Seguros**

Corretora de Qualidade Comprovada  
Sistema de Gestão da  
Qualidade Certificado  
ISO 9001/2008