



Cel mai scurt drum de la
problemă la reparație

În acest ghid vei găsi:

- 1 Procesul de autoconstatare
- 2 Constatare prin asistență video
- 3 Procesul de instrumentare a daunei pe teren
- 4 Asistența de urgență

Primii pași pe care trebuie să îi efectuezi în cazul unui eveniment nefericit

- Anunță autoritățile competente în cazul unui incendiu, furt sau alt eveniment major;
- Limitează paguba, mai exact:
 - Oprește alimentarea cu apă în cazul inundației pentru o țeavă spartă, sau a curentului electric în cazul unei probleme de acest gen;
 - Dacă se sparge un geam – montează o folie sau acoperă elementul avariat cu o protecție până la efectuarea reparației propriu zise sau intervenția specializată.

Pagubele apărute post eveniment din cauza faptului ca nu s-au luat măsuri de limitare ale acestora, nu vor fi despăgubite.

- Anunță-ne de evenimentul petrecut și avizează dauna apelând numărul de telefon **0374.110.110** de luni până vineri în intervalul orar 08:00-18:00, sau accesând site-ul nostru www.groupama.ro/groupama-asigurari în secțiunea "Înregistrează dauna", în maxim 48 de ore de la petrecerea acestuia.

În funcție de tipul evenimentului, de valoarea estimată a pagubei, de accesul la aplicații și sisteme tehnice, se poate alege una din opțiunile:

1. AUTOCONSTATARE

În cazul unor evenimente precum inundația de la vecini, daune la echipamente electrice, centrale termice, etc în care valoarea daunelor este mai mică de aproximativ 4000RON. Această metodă presupune instrumentarea dosarului cu ajutorul corespondenței electronice (email) – adică efectuarea fotografiilor de către dvs. și trimiterea lor pe email către noi.

2. VIDEO CONSTATARE

În cazul unor daune similare cu cele de la autoconstatare. Această metodă presupune cunoștințe minime de operare ale funcțiilor unui smartphone, o conexiune bună de internet și un telefon sau tabletă care poate suporta instalarea unei aplicații de transmitere video prin care veți comunica cu un coleg de al nostru care va realiza fotografiile cu ajutorul dvs.

3. CONSTATARE CLASICĂ

Este cea variantă în care va veni la dvs. un coleg al nostru pentru a constata daunele.

Ce se întâmplă după pașii inițiali

PRELUARE ȘI DOCUMENTARE DOSAR:

- Un inspector de daună specializat va prelua dosarul înregistrat și îți va comunica, în funcție de opțiunea de constatare aleasă cum se va desfășura în continuare instrumentarea acestuia.
- Te rugăm să ții cont de faptul că indiferent de modul în care va fi efectuată constatarea și evaluarea daunei (autoconstatare, video asist sau constatare pe teren va fi necesar să ne pui la dispoziție câteva documente esențiale:
 - Formular Înștiințare de daună/formular avizare daună
 - Act de identitate (Cartea de identitate/buletin de identitate) al asiguratului sau al împuternicitului (inclusiv documentul de împuternicire)
 - Copia actului doveditor al proprietății (contract vânzare – cumpărare/extras de carte funciară/contract închiriere/altele)
 - Schița imobilului asigurat
 - Documentele emise de autorități pentru cazurile menționate mai sus.
 - În cazul daunelor la centrale termice (pe lângă actele doveditoare ale reviziei periodice ale centralei) sau aparatura electrică, e necesar ca asiguratul să solicite un proces verbal (diagnoza din care să reiasă cauzele producerii și avariile și costul de repunere în funcțiune) de la un service autorizat.

În cadrul acestui proces este posibil să fie solicitate date suplimentare cum ar fi:

- copia poliței de asigurare, a clauzelor și anexelor;
- acceptul de plată a despăgubirilor de la Cesionar, în cazul în care polița este cesionată;
- documente suplimentare de la autorități;
- documente de la asociația de proprietari – în cazul inundațiilor de la vecini;
- efectuarea unei expertize în cazul în care există neclarități legate de eveniment și/sau de valoare daunei.

INSTRUMENTAREA DOSARULUI:

- După verificarea documentației trimise și în termen de maxim 10 zile de la primirea acesteia în forma completă, inspectorul de daună îți va transmite o ofertă inițială de despăgubire.

PLATA

Urmare a acceptării ofertei/devizului din dosarul de daună, veți primi documentul "Cerere de despăgubire", act ce trebuie completat, semnat și trimis către noi cu suma și coordonatele bancare necesare acordării despăgubirii. De la data primirii acestui document vom face plata în maxim 15 zile lucrătoare, în funcție de modul de constatare pentru care ați optat inițial.

1 Procesul de autoconstatare

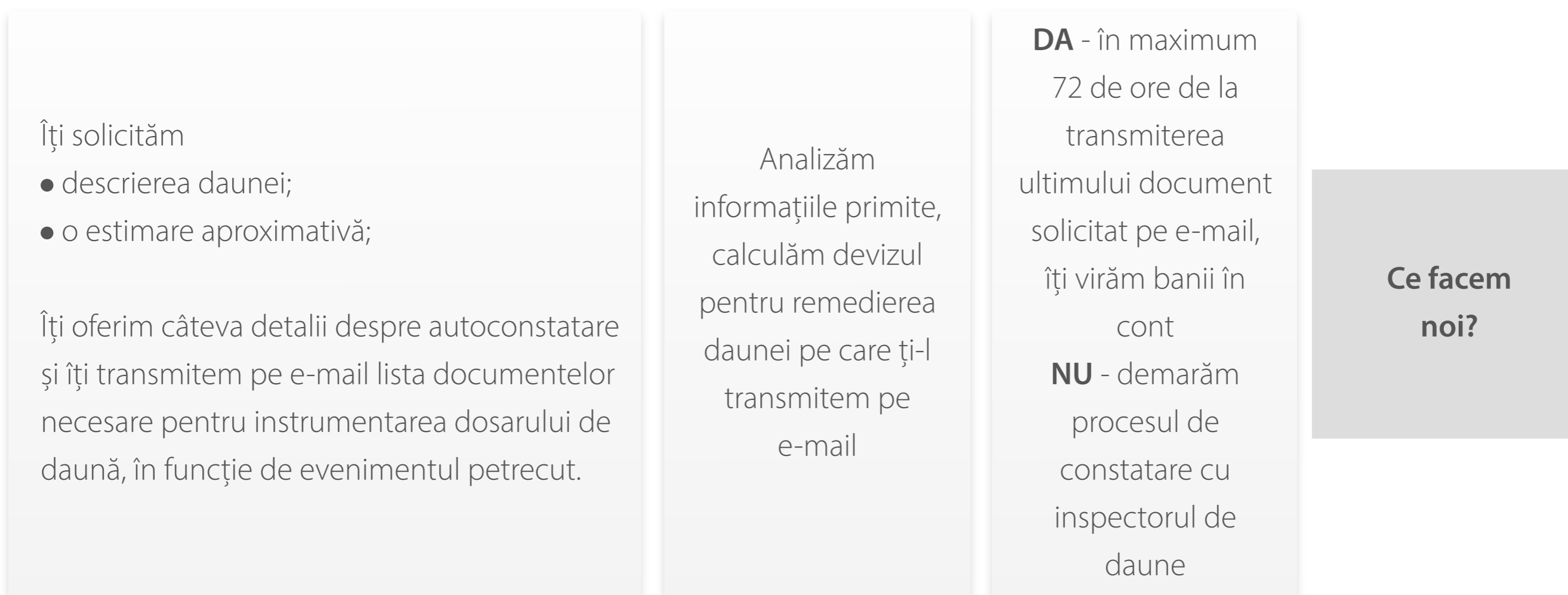
EVENIMENTE PENTRU CARE POȚI FACE AUTOCONSTATARE:



PAȘII DE URMAT PENTRU A FACE AUTOCONSTATARE?



autoconstatarebunuri@groupama.ro



- ! **Fotografiile sunt elemente obligatorii pentru autoconstatare, reprezentând un criteriu pentru evaluarea daunei.**
- La avizarea online dacă alegi autoconstatarea daunelor, vei primi pe adresa de e-mail o confirmare a înregistrării dosarului și lista cu documentele necesare pentru autoconstatare. În plus, primești un link prin care ne poți transmite documentele și fotografiile.**

DOCUMENTE NECESARE PENTRU REALIZAREA AUTOCONSTATĂRII DAUNEI

Evenimente Documente	Fenomene electrice	Centrala electrică	Inundație de la vecini*	Avaria+ cauza*	Furt / Incendiu
Înștiințare de daună	X	X	X	X	X
Copie carte de identitate asigurat sau împuternicit	X	X	X	X	X
Copie împuternicire notarială (dacă este cazul)	X	X	X	X	X
Copie act doveditor proprietate cu adresa completă a imobilului (Contract de vânzare-cumpărare, chitanță plată impozit sau CF)	X	X	X	X	X
Copie schiță imobil - marchează suprafața afectată și menționează dimensiunile încăperii afectate. În lipsă, o schiță cu dimensiunile încăperilor afectate.	X	-	X	-	-
Fotografii: • fotografii de detaliu cu avaria/ bunul avariat	X	X	X	X	X
• fotografii de ansamblu a încăperii în care s-a produs dauna (să se poată identifica zona și amploarea daunei) și fotografii ale cauzei producerii avariei	X	X	X	X	X
• fotografii generale cu exteriorul locuinței și adresa imobilului (str., nr., ap.)	X	X	X	X	X
Adeverință de la Asociația de Locatari (dacă există)	X	-	-	-	-
Proces verbal de constatare de la un service autorizat (din care să rezulte cauza defectiunii și modul/costul de repunere în funcțiune)	-	X	-	X	-
Oferta de reparație/ înlocuire geam (dacă există)	-	X	X	-	-
Factură de achiziție bun cu seria echipamentului și anul de fabricație (la echipamentele electrice)	-	X	-	X	-
Ultima verificare tehnică periodică (ISCIR)	-	-	-	X	-
Procesul verbal de punere în funcțiune a centralei	-	-	-	X	-
Factură și chitanță dacă ai achitat reparația	-	X	-	X	-

2

Constatare prin asistență video

Serviciul de **constatare prin asistență video** este o modalitate **simplă și rapidă de constatare** a daunelor, cu ajutorul unei **aplicații instalate direct pe telefonul tău mobil**. Astfel, procesul de constatare se va realiza într-un **timp mai scurt și fără costuri sau deplasări suplimentare**.

SERVICIUL VIDEO ASIST ESTE UTILIZAT PENTRU CONSTATAREA PAGUBELOR:

- în cazurile în care accesul la obiectul avariat este facil și ai conexiune la internet
- prin participare ta directă, inspectând obiectul avariat și efectuând o transmisiune video cu ajutorul propriului telefon, fiind ghidat în timp real de un reprezentant Groupama
- pentru avarii de interior, ce pot fi observate ușor (ex: inundații ca urmare a avariilor la instalații, avarii geamuri)

ETAPE PENTRU A BENEFICIA DE SERVICIUL VIDEO ASIST

1

Avizezi dauna

Avizezi dauna în Centrul de Servicii Clienți Alo Groupama, la numărul dedicat 0374.110.110, unde vei fi programat la constatare și vei primi un e-mail care va conține:

- Lista documentelor necesare pentru avizarea daunei
- Link-ul pentru descărcarea și instalarea aplicației

2

Intri în legătură cu Inspectorul de daună

Intri în legătură cu Inspectorul de daună prin intermediul aplicației instalate pe telefon și obții constatarea daunei în timp record.

DE CE AI NEVOIE PENTRU A BENEFICIA DE SERVICIUL VIDEO ASIST?



telefon cu sistem de operare Android sau iOS, care să îți permită să descarci, să instalezi și să utilizezi aplicația



semnal bun și conexiune bună la internet



toate documentele necesare

Serviciul **Video Asist** este opțional și funcționează în paralel cu serviciul de constatare la fața locului.

3 Procesul de instrumentare a daunei pe teren

În cazul în care ai o daună pe o poliță de asigurare pentru locuință cu extra acoperiri sau o poliță de incendiu și alte calamități trebuie să urmezi pașii de mai jos:

1	2	3	4	5	6
imediat	imediat	în max. 48 ore	în max. 48 ore	în 15 zile	în 10 zile
Anunță autoritățile competente* și solicită întocmirea actelor referitoare la cauzele și împrejurările producerii evenimentului asigurat.	la măsurile necesare pentru limitarea pagubei.	Sună la Alo Groupama pentru anunțarea evenimentului sau accesează Acest link pentru daunele înregistrate în baza Asigurării locuinței cu extra acoperiri (ALEXA).	Îți va fi comunicată data la care se va efectua constatarea daunei, sau detalii referitoare la acest demers.	După constatare vei primi prin e-mail sau la agenția arondată, necesarul de documente și devizul de lucrări.	Vei primi banii în cont după depunerea la dosar a ultimului document solicitat de către inspectorul de daune.

*dacă este cazul - Poliție, Inspectoratul Teritorial pentru Situații de Urgență, Administrația Națională de Meteorologie, Institutul Central de Fizică - Centrul de Fizică a Pământului și Seismologie, etc.

DOCUMENTE PE CATEGORII DE DAUNE

Evenimente Documente	Fenomene electrice	Centrala electrică	Inundație de la vecini*	Avaria+ cauza*	Furt / Incendiu	Răspundere civilă**	
						Asigurat	Păgubit
Înștiințare de daună	X	X	X	X	X	X	X
Proces verbal de constatare	X	X	X	X	X	X	X
Copie contract de asigurare	X	X	X	X	X	X	-
Copie carte de identitate asigurat sau împuternicit (dacă este cazul)	X	X	X	X	X	X	X
Copie împuternicire notarială (dacă este cazul)	X	X	X	X	X	X	X
Factură de achiziție bun din care să rezulte seria echipamentului și anul de fabricație (dacă există)	X	X	X	X	X	X	X
Diagnoză de la un service autorizat cu indicarea cauzei și oferta de reparație	X	X	-	-	-	-	-
Factură și chitanță dacă ai achitat contravaloarea reparației echipamentului avariāt	X	X	-	-	-	-	-
Copie act doveditor al proprietății (Contract de VC sau CF)	X	X	-	-	-	-	-
Copie schiță imobil – marchează suprafața afectată și menționează dimensiunile încăperii afectate.	-	-	X	X	X	X	X
Ultima verificare tehnică periodică (ISCIR)	-	X	-	-	-	-	-
Adeverință de la Asociația de Locatari (dacă există)	-	-	X	X	-	X	X
Act poliție/pompieri care să certifice evenimentul	-	-	-	-	X	-	-

* avarie la instalația de apă sau infiltrație prin acoperiș etc .

** pagube produse de asigurat terților, prin clauza de răspundere civilă

Se aplică pentru:

- Asigurarea locuinței cu extra acoperiri (ALEXA)
- Asigurarea Complexă a Gospodăriei Persoanelor Fizice (IG).

Asistența de urgență este o **intervenție rapidă** care să oprească/ repare o avarie și/ sau să minimizeze efectele acesteia. Dauna reprezintă paguba provocată de avarie. Scopul intervenției de urgență aferente asigurării locuinței este de a **limita pagubele și nu de a remedia daunele produse în urmă riscului asigurat**, în cadrul aceleași vizite. Reparațiile necesare pot fi efectuate în același moment, sau în urma deschiderii dosarului de daune, dar de fiecare dată după evaluarea avariei de către un specialist.

CUM OBȚII O REPARAȚIE DE URGENȚĂ?



CARE SUNT SITUAȚIILE DE URGENȚĂ PENTRU CARE INTERVENIM ÎN MAXIMUM O ORĂ?



CARE SUNT AVARIILE CARE SE ÎNCADREAZĂ ÎN ASISTENȚA DE URGENȚĂ?



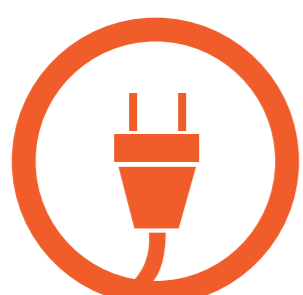
Avarii la țevi/ conducte de apă (sparte, fisurate)

- care nu sunt îngropate în șapă, perete sau mască
- se aplică pentru: conducte de alimentare cu apă; conducte de canalizare; țevi de la sistemul de încălzire (cu excepția centralelor termice)



Acces în locuință

- chei rupte în yală, yală blocată, cheie pierdută



Electricitate

- scurtcircuit, supratensiune, alte fenomene de natură electrică (incendii în urma producerii fenomenelor electrice)
- dacă din diverse motive ai luat legătură cu furnizorul de electricitate autorizat și ți s-a comunicat că nu intervine cu o echipă specializată, poți apela la asistența de urgență



Instalații gaze

- scurgeri de gaze, riscuri de explozie
- dacă din diverse motive ai luat legătură cu furnizorul de gaz și ți s-a comunicat că nu intervine cu o echipă specializată, poți apela la asistența de urgență



Acoperiș (onduline/ tablă/ țiglă)

- intervenție în scopul limitării pagubei prin acoperirea zonei afectate cu o folie de protecție, după încetarea furtunii/ ploii
- în situațiile excepționale în care în zonele afectate de calamități naturale autoritățile nu ne permit accesul, intervenția de urgență nu poate fi efectuată



Instalațiile de încălzire/ centrale termice

- în caz de suprapresiune, suprasarcină, explozie produse în interiorul instalațiilor; defecțiuni; pene de curent; fisuri ale instalațiilor, etc. prima măsură care se impune este deconectarea instalației de la sursele de apă, electricitate, gaz
- dacă din diverse motive nu poți face singur deconectarea, poți apela la asistența de urgență
- nu se poate interveni de urgență în cazul în care produsul este în garanție.



Ferestre sparte (sticlă sau termopan)

- geamuri sparte care dau în exterior sau interior, dacă afectează temperatura interioară



FOTOGRAFII RELEVANTE CU DAUNA PRODUSĂ

Pentru ca plata despăgubirii să se poată face rapid, este foarte important ca daunele să poată fi identificate cu acuratețe. Astfel, fotografiile trimise sunt cruciale pentru instrumentarea dosarului de daună.

1



Fotografii de detaliu ale avariei - să surprindă de aproape suprafața avariata

2



Fotografii de ansamblu a încăperii în care s-a produs dauna - să se poată identifica zona și amploarea daunei

3



Fotografii ale cauzei producerii avariei, acolo unde este cazul

4



Fotografii generale - să surprindă exteriorul locuinței cu adresa imobilului (stradă, număr, apartament)

5



Fotografii cu bunul avariata - să se poată identifica și seria echipamentului acolo unde este cazul





Întrebări frecvente

1. CUM PROCEDEZ DUPĂ CE AM ANUNȚAT EVENIMENTUL ÎN CALL CENTER? ÎN CÂT TIMP SUNT CONTACTAT?

a) În cazul în care optezi pentru Autoconstare

În cel mult 10 minute de la încheierea apelului, vei primi pe e-mail lista cu documentele solicitate în funcție de tipul evenimentului petrecut. Toată corespondența se va efectua pe e-mail cu inspectorul de dauna, inclusiv eventuale solicitări de a ne furniza alte documente. După ce dosarul este complet, se trimite oferta de despăgubire, iar din momentul în care vei trimite declarația de acceptare a despăgubirii completată corect, plata se va efectua în maxim 3 zile lucrătoare, dacă ai un cont bancar. Dacă nu deții un cont bancar, plata se va efectua prin casieriile BRD (vei fi contactat de către un reprezentant al biroului relații clienți pentru a îți se comunica dată când vei putea să mergi pentru a ridica banii).

b) În cazul în care constatarea se face cu reprezentantul Groupama la fața locului

După finalizarea apelului, vei fi contactat de reprezentantul Groupama în maxim 2 zile lucrătoare pentru a stabili de comun acord data constatării.

La constatare, acesta va efectua fotografii cu dauna și îți va solicita actele necesare întocmirii dosarului. După analiza documentelor, inspectorul de daună va reveni cu oferta, iar din momentul în care tu vei trimite declarația de acceptare a despăgubirii completată corect, plata se va efectua în termen de 15 zile lucrătoare, dacă ai un cont bancar. Dacă nu deții un cont bancar, plata se va efectua prin casieriile BRD (vei fi contactat de către un reprezentant al biroului relații clienți pentru a îți se comunica data când vei putea să mergi pentru a ridica banii).

c) În cazul în care optezi pentru Videoconstatare

În timpul apelului, se stabilește de comun acord data și ora efectuării videoconstatarii. După finalizarea apelului, vei primi un e-mail cu link-ul de unde poți instala pe telefonul mobil aplicația și o lista cu documentele necesare întocmirii dosarului de daună.

La data și ora stabilită, vei intra în apel video cu inspectorul care va efectua fotografii daunelor și documentelor necesare.

După analiza documentelor, va reveni cu oferta, iar din momentul în care vei trimite declarația de acceptare a despăgubirii completată corect, plata se va efectua în termen de 3 zile lucrătoare, dacă ai un cont bancar. Dacă nu deții un cont bancar, plata se va efectua prin casieriile BRD (vei fi contactat de către un reprezentant al biroului relații clienți pentru a îți se comunica data când vei putea să mergi pentru a ridica banii).

2. CUM PROCEDEZ DACĂ NU AM TOATE DOCUMENTE SPECIFICATE ÎN LISTA CELOR NECESARE PENTRU INSTRUMENTAREA DOSARULUI? CU CE POT ÎNLOCUI ADEVERINȚA DE LA ASOCIAȚIA DE PROPRIETARI?

Din lista de documente solicitate le vei transmite în primul rând pe cele pe care le deții, iar pentru cele care nu sunt în posesia ta vei comunica inspectorului de daună motivul - fie telefonic, fie pe e-mail, în funcție de modalitatea de comunicare aleasă.

3. CE SE ÎNTÂMPLĂ DUPĂ CE ÎNREGISTREZ EVENIMENTUL ÎN MEDIUL ONLINE / PE SITE? CE AM DE FĂCUT ÎN CONTINUARE?

Pașii sunt diferiți în funcție de varianta de instrumentare selectată.

a) Dacă se optează pentru Autoconstatare

Vei primi pe e-mail lista cu documentele solicitate, în funcție de tipul evenimentului petrecut. Toată corespondența se va efectua pe e-mail cu inspectorul de dauna, inclusiv eventuale solicitări de a ne furniza alte documente. După ce dosarul este complet, se trimite oferta de despăgubire, iar din momentul în care vei trimite declarația de acceptare a despăgubirii completată corect, plata se va efectua în maxim 3 zile lucrătoare, dacă ai un cont bancar. Dacă nu deții un cont bancar, plata se va efectua prin casieriile BRD (vei fi contactat de către un reprezentant al biroului relații clienți pentru a îți se comunica data când vei putea să mergi pentru a ridica banii).

b) Dacă este aleasă varianta cu prezenta reprezentantului Groupama la fața locului

Vei fi contactat de reprezentantul Groupama în maxim 2 zile lucrătoare pentru a stabili de comun acord data constatării. La constatare, acesta va efectua fotografii cu dauna și îți va solicita actele necesare întocmirii dosarului. După analiza documentelor, inspectorul de daună va reveni cu oferta, iar din momentul în care tu vei trimite declarația de acceptare a despăgubirii completată corect, plata se va efectua în termen de 15 zile lucrătoare, dacă ai un cont bancar. Dacă nu deții un cont bancar, plata se va efectua prin casieriile BRD (vei fi contactat de către un reprezentant al biroului relații clienți pentru a îți se comunica data când vei putea să mergi pentru a ridica banii).

4. POT SA ÎNCEP REPARAȚIILE IMEDIAT DUPĂ ANUNȚAREA EVENIMENTULUI? DACĂ DA, DE CE LUCRURI TREBUIE SĂ ȚIN CONT / CE TREBUIE SĂ AM ÎN VEDERE?

Reparația poate începe, însă te rugăm să efectuezi fotografii înainte de a începe reparația, pentru a se putea vedea daunele, dar și în timpul efectuării reparației. De asemenea, este important să păstrezi toate bonurile/facturile/chitanțele aferente materialelor/lucrării. În măsura în care este posibil, te rugăm să păstrezi și bunurile afectate (exemplu: țiglă, parchet etc.) până când vei fi contactat de reprezentantul Groupama.

5. DE UNDE OBȚIN PROCESUL VERBAL DE CONSTATARE ÎN CAZUL UNEI PROBLEME CU CENTRALA TERMICĂ/ INSTALAȚII ELECTRICE ETC.?

Procesul verbal de constatare se va obține de la o firmă autorizată pentru a efectua reparațiile acestor bunuri – nu este obligatoriu să contactezi o anumită firmă.

6. AM ÎNREGISTRAT AVIZAREA ȘI, DE ATUNCI, NU MAI ȘTIU NIMIC DE DOSAR. UNDE MĂ INTERESEZ CARE E STADIUL ACESTUIA?

Detalii despre dosarul de daună se obțin apelând numărul dedicat clienților 0374110110, unde îți vor fi oferite informațiile regăsite la dosar sau poți lua legătura cu inspectorul de daună pentru a solicita detalii, când este cazul.

7. CARE ESTE TERMENUL DE INSTRUMENTARE AL DOSARULUI, DAR TERMENUL DE PLATĂ AL DOSARULUI? DE SPECIFICAT PENTRU FIECARE MOD DE INSTRUMENTARE (AUTONSTATARE, TEREN, VIDEOASSIST)

Indiferent de varianta aleasă, termenul este influențat, în primul rand, de perioada în care ne vei transmite setul complet de documente necesare instrumentării dosarului. La acest termen se adaugă apoi durata necesară instrumentării, care la rândul ei poate diferi de la caz la caz.

Plățile se efectuează:

- mai rapid, în cazul în care deții un cont bancar:
 - în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea declarației de acceptare a despăgubirii completată corect, în cazul în care soluția de instrumentare aleasă a fost autoconstatarea sau videoconstatarea
 - în termen de 15 zile în cazul în care soluția de instrumentare aleasă a fost prezența inspectorului la fața locului
- dacă nu ai un cont bancar, plata se va efectua prin casieriile BRD și vei fi contactat de către un reprezentant al biroului relații clienți pentru ați se comunica data când vei putea să mergi pentru a ridica banii.

8. AM NEVOIE URGENTĂ DE CONSTATARE PE TEREN, DAR AM OPTAT INIȚIAL PENTRU AUTOCONSTATARE – CUI TRANSMIT SOLICITAREA?

Acest lucru se va notifica în call center la numărul dedicat clienților 0374110110, iar reprezentanții noștri vor direcționa solicitarea ta către inspectorul dedicat pe teren.

9. TREBUIE SĂ EFECTUEZ REPARAȚIILE CU O ANUMITĂ FIRMĂ, ÎMI RECOMANDAȚI DVS PE CINEVA? / DACĂ CEL CARE ÎMI EFECTUEAZĂ REPARAȚIA NU ÎMI ELIBEREAZĂ FACTURĂ, CUM PROCEDEZ?

Lucrarea se poate efectua cu orice firmă, important este să se depună la dosar toate documentele justificative (bonurile/facturile/devizele aferente). În funcție de aceste documente și în baza cotațiilor de preț pentru materialele și serviciile accesate se va face calculul sumei de despăgubire.

10. CUM PROCEDEZ CA VECINUL SĂ NU FIE AFECTAT DE FAPTUL CĂ ÎMI DESCHID DOSAR DE DAUNĂ?

Regres se va face către partea vinovată, fie către vecin, fie către asociația de proprietari, depinde cine anume a fost vinovat de producerea evenimentului respectiv.

11. ÎMI CREȘTE PRIMA DE ASIGURARE DACĂ AM DAUNE?

Pe polița facultativă Alexa prima va crește în funcție de valoarea daunei, însă gradul de creștere al primei va putea fi calculat doar la reînnoirea poliței, în funcție de istoricul tău și ținându-se cont de toate dosarele de daună instrumentate și finalizate. Pentru contractele anexate creditelor bancare, prima de asigurare rămâne neschimbată pe toată perioada de valabilitate a acestuia și, implicit, a poliței de asigurare.