



## Ghid notificare daune locuință

În acest ghid vei găsi:



Ce trebuie să faci în caz de daună acasă?

Procesul de autoconstatare

Constatare prin asistență video

Procesul de constatare a daunei pe teren

Asistență de urgență

Întrebări frecvente



Groupama

# CE TREBUIE SĂ FACI ÎN CAZ DE DAUNĂ ACASĂ?

1. **Anunță autoritățile competente** în cazul unui incendiu, furt sau alt eveniment major.
2. **Limitează paguba**, mai exact:
  - Oprește alimentarea cu apă în cazul inundației pentru o țevă 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 până la intervenția specializată.

**IMPORTANT:** Pagubele apărute post eveniment din cauza faptului ca nu s-au luat măsuri de limitare a acestora nu vor fi despăgubite.

3. **Notifică 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](http://www.groupama.ro), în secțiunea **“Notifică dauna”**, în **maxim 48 de ore** de la petrecerea acesteia.

În funcție de tipul evenimentului, de valoarea estimată a pagubei, de accesul la aplicații și sisteme tehnice, poți să alegi una din opțiunile:

## 1. Autoconstatare

Poate fi folosită pentru evenimente precum inundația de la vecini, daune la echipamente electrice, centrale termice etc., unde valoarea daunelor este mai mică de 8000 RON. Această metodă presupune instrumentarea dosarului cu ajutorul e-mail-ului – adică tu vei face poze daunelor și le trimiți pe e-mail către noi.

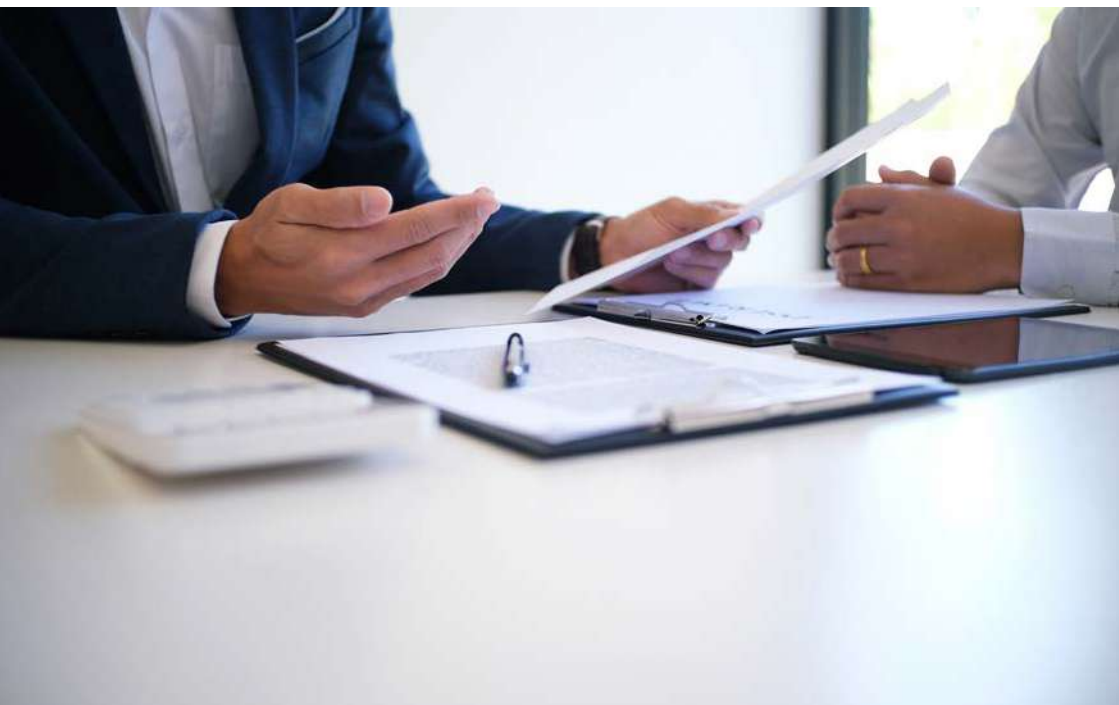
# CE TREBUIE SĂ FACI ÎN CAZ DE DAUNĂ ACASĂ?

## 2. Videoconstatare - cu ajutorul aplicație VIDEO ASIST

Această metodă presupune cunoștințe minime de operare a funcțiilor unui smartphone, o conexiune bună la internet și un telefon sau tabletă care poate suporta instalarea unei aplicații de transmitere video prin care vei comunica cu unul dintre colegii noștri care va realiza fotografiile cu ajutorul tău.

## 3. Constatăre clasică

Este acea variantă în care va veni la tine acasă inspectorul de daună pentru a constata daunele.



# CE DOCUMENTE SUNT NECESARE PENTRU DESCHIDEREA DOSARULUI DE DAUNĂ?

Indiferent de modul în care va fi efectuată constatarea și evaluarea daunei (autoconstatare, Video Asist sau constatare clasică) va fi necesar să ne pui la dispoziție câteva documente esențiale:

## **1** Formular înștiințare de daună/formular notificare daună

**2** Act de identitate (Cartea de identitate/buletin de identitate) al asiguratului sau al împuternicitului (inclusiv documentul de împuternicire)

**3** Copia actului doveditor al proprietății (contract vânzare – cumpărare/extras de carte funciară/contract închiriere/altele)

**4** Schița imobilului asigurat

**5** Documentele emise de autorități pentru cazurile menționate mai sus

**6** 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 avariilor și costul de repunere în funcțiune) de la un service autorizat

**7** Numărul înscris pe polița de asigurare

# PROCESUL DE AUTOCONSTATARE

Poți să faci autoconstatarea pentru următoarele tipuri de evenimente:

|                  |                  |                        |                  |                    |
|------------------|------------------|------------------------|------------------|--------------------|
| Fenomene termice | Centrale termice | Inundație de la vecini | Geamuri avariate | Avarii accidentale |
|------------------|------------------|------------------------|------------------|--------------------|

Ce ai tu de făcut?

Intri pe  
[www.groupama.ro](http://www.groupama.ro)  
pentru notificare online  
sau suni la Alo Groupama

Fotografiezi  
elementele afectate

Ne transmiți fotografiile\*  
și documentele  
solicitate la link-ul primit

Îți dai acordul  
pentru devizul final

*\*Fotografiile sunt elemente obligatorii pentru autoconstatare, reprezentând un criteriu pentru evaluarea daunei.*

*La notificarea 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.*

# PROCESUL DE AUTOCONSTATARE

---

Ce avem noi de făcut?

Îți oferim câteva detalii despre autoconstatare și îți transmitem pe e-mail lista documentelor necesare pentru instrumentarea dosarului de daună, în funcție de evenimentul petrecut și link-ul unde poți încărca documentele și imaginile solicitate.

Analizăm informațiile primite.

Dacă ești ok cu devizul, în maximum 48 de ore de la transmiterea ultimului document solicitat pe e-mail, îți virăm banii în cont.



# CONSTATAREA PRIN ASISTENȚĂ VIDEO

Serviciul de constatare prin asistență video este o modalitate simplă și rapidă de constatare a daunelor, cu ajutorul aplicației **Video Asist**, 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 DAUNELOR:

- în cazurile în care accesul la obiectul avariat este facil și ai conexiune bună la internet;
- prin participarea 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 etc.)

## ETAPE PENTRU A UTILIZA VIDEO ASIST

### 1 NOTIFICI DAUNA

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

- Lista documentelor necesare pentru notificarea daunei;
- Link-ul pentru descărcarea și instalarea aplicației.

### 2 INTRI IN 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.

# CONSTATAREA PRIN ASISTENȚĂ VIDEO

## 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 solicitate

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





# 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** Anunță autoritățile competente\* și solicită întocmirea actelor referitoare la cauzele și împrejurările producerii evenimentului asigurat
- 2** Ia măsurile necesare pentru limitarea pagubei
- 3** Sună la Alo Groupama pentru notificarea evenimentului sau accesează acest [link](#) pentru daunele înregistrate în baza Asigurării locuinței cu extra acoperiri
- 4** Un reprezentant Groupama te va contacta și veți stabili împreună data când se poate efectua constatarea daunei  
  
În cel mult 3 zile după constatarea daunei, vei primi pe e-mail necesarul de documente, iar la 3 zile după depunerea documentelor, în funcție de varianta de calcul pentru care ai optat, vei primi oferta de despăgubire
- 5**
- 6** Vei primi banii în cont, în termen de 15 zile, 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.*

# CARE SUNT AVARIILE CARE SE ÎNCADREAZĂ ÎN ASISTENȚA DE URGENȚĂ?

---

## 1. Avariile 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)

## 2. Acces în locuință

- chei rupte în yală, yală blocată, chei pierdute

## 3. Electricitate

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

## 4. Instalații gaze

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

## 5. 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

## 6. 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

## CARE SUNT AVARIILE CARE SE ÎNCADREAZĂ ÎN ASISTENȚA DE URGENȚĂ?

- 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

### 7. Ferestre sparte (sticlă sau termopan)

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



# SFATURI UTILE PENTRU A AVEA GRIJĂ DE LOCUINȚA TA

## Centrala termică

- Nu scoate centrala din priză pe timp de iarnă, astfel încât să eviți înghețul acesteia sau al apei din instalații
- Dacă o scoți din priză, nu uita să adaugi și soluție antigel, pentru că funcția anti-îngheț nu mai funcționează
- Dacă centrala funcționează pe funcția anti-îngheț, este indicat să ai un UPS sau o altă sursă de curent, astfel încât o întrerupere de curent să nu ducă la înghețul apei în instalații.

## Instalațiile de apă

- Verifică periodic racordurile elastice care se pot sparge și pot produce inundații în întreaga casă
- Scoate apa din instalații, dacă știi că nu le vei utiliza în perioada în care se produce înghețul. Pentru a fi sigur că nu rămâne apă în instalații ce ar putea îngheța peste iarnă, este recomandată folosirea unei pompe sau a unui compresor cu care să se sufle aer în instalație
- Dacă ai o pompă sau un hidrofor în casă/pivniță/beci, este indicat să le scoți din apă, dacă nu le utilizezi
- Nu lasa obiecte încinse lângă țevile din plastic, pentru că acestea se pot sparge
- Verifică permanent dacă robinetii instalației de apă sunt funcționali (se închid și se deschid o dată pe luna)



# SFATURI UTILE PENTRU A AVEA GRIJĂ DE LOCUINȚA TA

## Infiltrații

- Pentru a evita producerea infiltrațiilor este necesar ca orice montaj pe acoperiș să fie efectuat de firme specializate care să izoleze zona de prindere pe acoperiș sau, dacă este posibil, să folosească metode alternative
- În fiecare primăvară, verifică prinderea parazapezilor pe acoperiș pentru a nu fi desprinse total sau parțial
- Toamna curăță jgheburile și burlanele de colectare a apei pluviale, împreună cu conductele și bazinele de colectare
- Pentru acoperișurile tip terasă trebuie acordată o mare grijă modul de izolare hidroelectric a acestora, în special la cele în care există trafic. În cazul blocurilor cu mai multe apartamente, terasă este un bun comun și nu numai al celor de la ultimul etaj



# ÎNTREBĂRI FRECVENTE

---

## 1. Cum procedez după ce am notificat evenimentul în call center? În cât timp sunt contactat?

### a. În cazul în care optezi pentru Autoconstare

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 daună, inclusiv eventualele 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 24 de ore, 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. 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 fotografiile 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).

# ÎNTREBĂRI FRECVENTE

---

## 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 daună, 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 24 de ore, 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 prezența reprezentantului Groupama la fața locului

Vei fi contactat de reprezentantul Groupama în maxim 24 de ore pentru a stabili de comun acord data constatării. La constatare, acesta va efectua fotografiile cu dauna și îți va solicita actele necesare întocmirii dosarului.

# ÎNTREBĂRI FRECVENTE

---

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 casieriele 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 să încep reparațiile imediat după anunțarea evenimentului? Dacă da, de ce lucruri trebuie să țin cont/ce trebuie să am în vedere?**

Îți recomandăm să iei legătura cu inspectorul de daună sau cu constatatatorul alocat. Dacă este însă o urgență, reparația poate începe, dar te rugăm să efectuezi fotografiile 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 notificarea și, de atunci, nu mai știu nimic de dosar. Unde mă interesez care e stadiul acestuia?**

Dupa notificarea dosarului de daună vei primi un e-mail cu numărul de dosar. Ulterior, vei fi anunțat tot pe e-mail atunci când dosarul este alocat spre constatare. După acest moment,



## ÎNTREBĂRI FRECVENTE

---

un reprezentant Groupama te va contacta și veți stabili de comun acord data când se va efectua constatarea. După efectuarea constatării, 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 a dosarului, dar termenul de plată a dosarului?**

Indiferent de varianta aleasă, termenul este influențat, în primul rând, 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 să difere de la caz la caz.

Plățile se efectuează:

*- mai rapid, în cazul în care deții un cont bancar:*

- în termen de 24 de ore de la primirea declarației de acceptare a despăgubirii completată corect, în cazul în care soluția de instrumentare aleasă a fost autoconstatarea
- în termen de 15 zile în cazul în care soluția de instrumentare aleasă a fost prezența inspectorului la fața locului sau videoconstatarea.

*- 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 a îți 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?**

Depinde de momentul în care vrei să schimbi opțiunea. Poți să iei legătura cu inspectorul lichidator (dacă dosarul a fost alocat și ai primit o notificare în acest sens) sau notifică în call center

## ÎNTREBĂRI FRECVENTE

---

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?**

În acest moment, facem eforturi pentru a găsi o rețea de reparatori de încredere pe care să o putem recomanda. Până atunci, 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, în cazul în care am achiziționat clauza de renunțare la regres?**

Notificarea daunei este înregistrată mereu de către partea asigurată, apoi, în funcție de tipul evenimentului și al riscului inclus pe poliță, se pot începe acțiunile de regres.

În cazul în care nu este achiziționată clauza de renunțare la regres, se va face regres către partea vinovată (dacă există) de producerea daunei (vecin, asociație de proprietari/locatari etc.)

### **11. Îmi crește prima de asigurare dacă am daune?**

Pe polița facultativă Alexa prima va crește în funcție de valoarea daunei, însă procentul de creștere a 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.