

GHID DE DAUNE LA LOCUINȚE



Te bucuri de confortul căminului
tău și ești relaxat cu asigurările
de locuințe de la Allianz-Țiriac.



Situațiile neplăcute pot
apărea oricând.



Orice s-ar întâmpla,
cu asigurările de locuințe
de la Allianz-Țiriac,
căminul tău e la adăpost.

Allianz  Țiriac 

CUPRINS

1. Tipuri de daune la locuință	pag. 2
● Incendiu	pag. 2
● Inundație a locuințelor (clădiri individuale/apartamente în blocuri de locuințe) ca urmare a spargerii conductelor/instalațiilor interioare	pag. 3
● Furt/vandalizare a bunurilor din locuință	pag. 3
● Furtună, uragan, vijelie, ploi torențiale, grindină	pag. 3
● Trăznet	pag. 3
● Calamități naturale (cutremur, inundații/viituri, alunecări de teren)	pag. 4
● Evenimente ce necesită intervenții urgente	pag. 4
2. Informații utile pentru soluționarea daunelor la locuință Ce trebuie reținut în legătură cu producerea evenimentelor asigurate	pag. 5
3. Care sunt documentele necesare pentru constatarea și soluționarea daunelor la locuință?	pag. 5
4. Cum anunți producerea unei daune?	pag. 5
5. Cum ne poți contacta?	pag. 6
6. Cum procedezi pentru repararea clădirilor/bunurilor avariate	pag. 6

Locuința și bunurile tale au fost avariate în urma producerii unui eveniment neprevăzut?

Allianz-Țiriac Asigurări este partenerul de încredere care te ajută să revii cât mai repede posibil la confortul inițial al căminului tău. Asigurările de locuințe Allianz-Țiriac reprezintă o garanție a protecției tale financiare în astfel de situații.

Asigurarea **Clădirilor și bunurilor** acoperă pagubele produse acestora de acțiunea dezastrelor naturale (cutremur, inundație din revărsarea apelor curgătoare, alunecări de teren), a fenomenelor atmosferice violente (furtună, grindină, vijelie, uragan), a persoanelor răuvoitoare (furt, vandalism), a incendiilor sau a apariției unor avarii accidentale (spargerea accidentală a instalațiilor interioare ale clădirii, spargerea bunurilor casabile).



Te bucuri de confortul căminului tău și ești relaxat cu asigurările de locuințe de la Allianz-Țiriac.

Asigurarea de **Răspundere civilă** legală acoperă pagubele produse terților din vina ta, în calitate de Asigurat ori din vina altor persoane față de care ai obligația legală de întreținere, ca urmare a unei acțiuni produse accidental, din neglijență sau imprudență, pentru care ai răspundere în fața legii, respectiv:

- Plata unor sume cu titlu de daune materiale
- Plata unor cheltuieli făcute în procesul civil dacă ai fost obligat la despăgubirea bunurilor (altele decât vehicule) avariate în urma accidentului (garduri, stâlpi de electricitate, etc)
- Plata cheltuielilor de judecată la care ai fost obligat prin hotărâre judecătorească.

Dacă ai încheiat Asigurarea pentru Clădiri și Bunuri Allianz-Țiriac, specialiștii noștri te vor ajuta să-ți refaci căminul și să revii la confortul acestuia în cel mai scurt timp, plata despăgubirilor făcându-se cu operativitate.

Pentru o rezolvare eficientă a problemelor cu care te poți confrunța, urmează cu încredere pașii recomandați de noi.

Tipuri de daune la locuință

În cazul producerii diverselor tipuri de daună la locuința ta, te rugăm să respecti procedura descrisă mai jos:

Incendiu

În caz de incendiu:

- întrerupe curentul electric de la tabloul de siguranțe
- întrerupe alimentarea cu gaze
- anunță Pompierii/Poliția la numărul unic de urgență 112
- încearcă, numai în cazul în care este posibil și fără a-ți pune viața în pericol, să stingi incendiul prin forțe proprii
- în cazul stingerii incendiului de către Pompieri, **solicită-le** acestora un exemplar al Procesului-Verbal de intervenție.

Inundație ca urmare a spargerii conductelor instalațiilor interioare

În caz de inundație a locuințelor (clădiri individuale/ apartamente în blocuri de locuințe) ca urmare a spargerii conductelor instalațiilor interioare:

- închide robinetii de la instalația interioară sanitară/încălzire și, în funcție de situație, robinetii de la subsolul clădirii
- anunță Asociația de Proprietari în vederea constatării pagubelor și a cauzelor producerii inundației și solicită Asociației o dovadă/adeverință în acest sens
- în cazul în care inundația provine de la un apartament situat la un etaj superior, anunță proprietarul acestuia pagubele produse în apartamentul tău (recomandabil în prezența martorilor și a reprezentanților Asociației de proprietari).

Furt/Vandalizare a bunurilor din locuințe

În caz de furt/vandalizare a bunurilor din locuință:

- anunță imediat organele de Poliție la numărul de telefon 112 , în vederea efectuării cercetărilor specifice
- ia toate măsurile necesare pentru protejarea/conservarea urmelor de avarie sau distrugere, astfel încât acestea să rămână neatinse până la cercetarea faptelor
- prezintă Poliției și reprezentanților Allianz-Țiriac o listă cuprinzând bunurile care lipsesc sau care au fost distruse, indicând detalii cât mai amănunțite referitoare la caracteristicile bunurilor (tip, model etc)
- solicită Poliției o fotocopie după Procesul Verbal de Cercetare întocmit la fața locului
- anunță evenimentul la Allianz-Țiriac în 24 de ore din momentul luării la cunoștință a producerii furtului.

Furtună, uragan, vijelie, ploi torențiale, grindină

În cazul în care astfel de fenomene, temporare sau de durată, produc pagube locuinței sau anexelor asigurate, prin dislocarea, dezvelirea, înlăturarea învelitorii sau prin distrugerea/spargerea ferestrelor, ușilor, imediat ce este posibil:

- ia măsuri de reșezare a învelitorii sau de aplicare de folii protectoare de PVC, prelate sau alte materiale care să protejeze împotriva măririi pagubelor prin pătrunderea apei de ploaie în locuință, costurile cu aceste măsuri de protecție provizorii fiind despăgubite.

Trăznet

În situațiile în care, datorită desfășurării unor fenomene atmosferice de intensitate, însoțite de descărcări electrice, observi anomalii privind alimentarea locuinței cu energie electrică prin fluctuațiile intensității luminoase a corpurilor de iluminat sau a unor disfuncționalități în funcționarea aparatelor electrocasnice:

- decuplează temporar de la tabloul electric alimentarea locuinței cu energie electrică
- reia alimentarea cu energie electrică după scăderea în intensitate a fenomenelor atmosferice
- dacă ai fost surprins de astfel de fenomene care prin natura lor directă sau indirectă au afectat locuința sau bunurile electrocasnice sau electronice din locuință, după avizarea pagubelor la asigurator, solicită Agenției Naționale de Meteorologie (ANM) sau autorităților locale, înscrisuri privind atestarea fenomenelor produse.

Calamități naturale

În caz de calamități naturale (cutremur, inundații/viituri, alunecări de teren):

- anunță Inspectoratul pentru Situații de Urgență la numărul de telefon 112 sau Primăria locală, în cazul în care ești în pericol sau ești blocat în locuință
- dacă este posibil și fără a-ți pune viața în pericol, întrerupe alimentarea cu utilități (apă, gaze, electricitate), în vederea evitării pe cât posibil a măririi pagubelor datorită unor riscuri colaterale: incendii, explozii, inundații
- în cazul revărsărilor de ape sau viituri, încearcă, cu ajutorul vecinilor și/sau al autorităților locale, protejarea locuințelor și a bunurilor personale prin realizarea de diguri, baraje, șanțuri
- încearcă salvarea bunurilor prin mutarea/transbordarea în zone mai înalte sau ferite din calea apelor.

Evenimente ce necesită intervenții urgente în vederea prevenirii unor pagube majore

În cazul producerii unor evenimente ce necesită intervenții urgente în vederea prevenirii unor pagube majore, te rugăm să procedezi în felul următor:

- Dacă ai uitat cheile în locuință, acestea ți-au fost furate, le-ai pierdut sau nu îți amintești unde le-ai pus și nu poți intra în locuință - ai nevoie de un lăcătuș.
- Dacă ai constatat o avarie la instalațiile de apă, canalizare, gaze, de genul spargerii sau înfundării conductelor, defectarea centralei termice sau a caloriferelor, defectarea aparatelor de consum - ai nevoie de un instalator.
- Dacă ai o avarie la acoperișul locuinței/anexelor - ai nevoie de un dulgher-tinichigiu.
- Dacă ușa sau tâmplăria exterioară s-au blocat și nu mai pot fi deschise - ai nevoie de un lăcătuș sau de un tâmplar.

În cazul în care, la contractarea asigurării ai optat pentru acoperirea ASISTENȚĂ TEHNICĂ DE URGENȚĂ LA DOMICILIU și ai achiziționat această clauză (clauza PF ATU), toate aceste probleme vor fi rezolvate rapid de către specialiști! Apelează cu încredere Centrul de Urgență al firmei MONDIAL ASSISTANCE.



Situațiile neplăcute pot apărea oricând.

IMPORTANT!!!

Pentru eventualele pagube care apar după producerea evenimentului, ca umare a faptului că nu ai adoptat măsurile necesare în vederea limitării lor, Allianz-Țiriac nu acordă despăgubiri!

Ce trebuie reținut în legătură cu producerea evenimentului asigurat?

Pentru identificarea și clarificarea împrejurărilor producerii evenimentului asigurat, este foarte important să ai și să furnizezi cât mai multe informații referitoare la acesta.

- Cu ocazia notificării daunei va fi necesar să furnizezi informații referitoare la identitatea persoanei care anunță producerea daunei (nume, prenume, număr de telefon, adresă de e-mail), circumstanțele producerii daunei (descrierea evenimentului), descrierea bunurilor avariate, numărul poliței de asigurare
- Trebuie reținute data, ora, locul producerii evenimentului, precum și numele altor persoane care au asistat la acesta (martori)
- Trebuie să acționezi în direcția identificării și înlăturării cauzelor producerii evenimentului asigurat
- Încearcă să adopti măsurile necesare în vederea protejării bunurilor și a limitării extinderii daunelor
- Trebuie să păstrezi bunurile/părțile de clădire afectate, în vederea punerii acestora la dispoziția Allianz-Țiriac sau a autorităților competente, în vederea desfășurării activității de investigație și constatare.

Care sunt documentele necesare ce trebuie prezentate inspectorului Allianz-Țiriac când se prezintă la domiciliul tău pentru constatarea daunelor?

- contractul (polița) de asigurare
- actul de identitate al proprietarului / beneficiar al contractului de asigurare (original + fotocopie)
- actele de proprietate asupra bunurilor avariate: pentru clădiri - contractul de vânzare-cumpărare / extras de carte funciară (actualizat), iar pentru bunuri - facturile, bonurile fiscale, etc. de proveniență (în măsura în care dispuneți de acestea)
- procura notarială (împuternicire), pentru persoana desemnată să avizeze dauna și să participe la constatarea pagubelor, în cazul în care Asiguratul nu poate realiza acest lucru
- actul de identitate al persoanei împuternicite de Asigurat, care avizează dauna (original + fotocopie)
- documentele eliberate de autorități, Poliție, Pompieri, ANM sau alte instituții abilitate în cercetarea evenimentelor
- dovada (adeverința) de la Asociația de Proprietari, etc.



Orice s-ar întâmpla,
cu asigurările de locuințe
de la Allianz-Țiriac,
căminul tău e la adăpost.

Cum anunți producerea unei daune?

În cazul producerii unei daune, dacă ești asigurat la Allianz-Țiriac, contactează-ne în cel mai scurt timp în vederea constatării acesteia, cu respectarea termenelor obligatorii de avizare prevăzute în polița ta de asigurare.

Atenție!

Anunțarea producerii unui eveniment asigurat prin polița de clădiri și conținut trebuie făcută cu respectarea următoarelor termene:

- 24 de ore în caz de furt
- 5 zile lucrătoare în cazul producerii celorlalte riscuri asigurate.

Sună la Centrul de Daune sau notifică dauna prin fax ori e-mail.

În baza notificării efectuate, **vei primi un număr al dosarului de daună.** Te vom ruga să folosești acest număr ca element de referință în corespondența purtată cu specialiștii Allianz-Țiriac, în vederea soluționării dosarului de daună.

În termen de 24 de ore de la apelul efectuat, vei fi contactat de un reprezentant Allianz-Țiriac, specializat în constatarea daunelor, în vederea stabilirii unei întâlniri pentru efectuarea constatării pagubelor.

Cum ne poți contacta?

Poți alege

- **Să apelezi telefonic Centrul de Daune**
Tel: 021.201.91.80 - urmat de tasta 2 (apelabil din rețeaua Romtelecom)
*21.20.19.18 (apelabil din rețeaua Orange)
Program de luni până vineri, între orele 08:00 și 20:00.
- **Să ne contactezi la adresa de e-mail** info@allianztiriac.ro
- **Să notifici prin fax** la numerele 021.30.05.144, 021.30.05.145
- Să te adresezi **în mod direct** colegilor noștri din agenția/sucursala Allianz-Țiriac din localitatea în care locuiești sau în care se află locuința asigurată.

Pentru serviciile de asistență tehnică de urgență la domiciliu, apelează **Centrul de Daune al firmei MONDIAL ASSISTANCE** la numărul de telefon 00421 312 22 39 (funcțional 24 de ore din 24).

Cum procedezi pentru repararea clădirilor/bunurilor avariate ?

Dacă ai o asigurare de locuință la Allianz-Țiriac, ești liber să alegi modul în care dorești să-ți repari locuința sau bunurile avariate:

- **la o unitate specializată în domeniu,** preferată de tine, în baza unui deviz de lucrări, validat în prealabil de inspectorii lichidatori de daune Allianz-Țiriac. Ulterior îți vei recupera la Allianz-Țiriac contravaloarea costurilor de refacere agreeate, în limita sumei asigurate prevăzute în contractul de asigurare sau
- **în regie proprie.** În această situație, îți poți efectua singur reparațiile, Allianz-Țiriac urmând să evalueze costul acestora, la prețurile pentru material și manoperă practicate pe piața de reparații în construcții și să-ți ofere contravaloarea acestora, în limita sumei asigurate prevăzute în contractul de asigurare.

Urmează recomandările noastre și vei vedea cum totul se rezolvă în cel mai scurt timp, iar problemele tale vor fi soluționate cu profesionalism.

Asigurările Allianz-Țiriac au fost create special pentru a te proteja în situațiile neplăcute, pentru ca tu și familia ta să reveniți cât mai repede la confortul anterior producerii acestora.