

# Tot ce trebuie să știi când se întâmplă ceva cu casa ta și ai nevoie de beneficiile My Home

Nicăieri nu e ca acasă. Dar când se întâmplă ceva neașteptat care îți pune casa în pericol, știi că **te poți baza pe asigurarea ta My Home** ca să poți repara cât mai repede surprizele neplăcute.

Ne pare rău că locuința ta a fost afectată și **suntem aici să te ajutăm** să rezolvi cât mai simplu și rapid.



Parcurge pașii de mai jos ca să știi tot ce e de făcut mai departe și află cum ne ocupăm, pas cu pas, să soluționăm dauna ta și să primești banii cât mai curând. Este important să știi că pentru riscurile acoperite de asigurare există **două modalități de rambursare a sumei asigurate**:



### Rambursarea cheltuielilor în regie proprie

Primești suma asigurată pentru dauna ta într-un timp cât mai scurt, fără să fie necesare facturi sau documente de reparație.



### Rambursarea cheltuielilor în baza documentelor de reparație

Primești suma asigurată după ce trimiți un deviz sau o factură de reparație ori de achiziție, prin intermediul aplicației Claims Tracker pe care Allianz-Tiriac o pune la dispoziția ta prin e-mail sau SMS, ca să poți urmări ușor stadiul dosarului tău de daună direct pe telefon.



## Pașii clientului: | Pașii Allianz-Tiriac:

### Înregistrarea și confirmarea dosarului de daună

Trimite-ne informații despre evenimentul care a afectat locuința sau bunurile asigurate. Poți notifica dauna rapid online, pe site-ul Allianz-Tiriac, [aici](#).

După înregistrarea daunei, îți vom trimite un e-mail sau SMS de confirmare, în funcție de opțiunea ta de comunicare, în care găsești și un link pentru aplicația Claims Tracker. Așa afli numărul dosarului tău și monitorizezi stadiul în care se află. Link-ul rămâne același până la soluționarea daunei.

### Trimiterea de fotografii cu casa și dauna ta

Încarcă poze cu schița locuinței, bunurile avariate, sursa avariei, dar și actul de identitate, conform instrucțiunilor din link-ul primit pentru monitorizarea rezolvării daunei. În funcție de risc și de tipul daunei, pot fi necesare și documente care dovedesc dreptul de proprietate, facturi de achiziție pentru bunuri sau alte documente specifice.

După încărcarea fotografiilor, vom confirma primirea acestora prin e-mail sau SMS. Dacă nu putem evalua dauna pe baza lor, îți vom solicita documente suplimentare sau vom stabili o vizită a inspectorului constatator, care te va contacta telefonic, într-o zi lucrătoare de la evaluarea documentelor și pozelor inițiale.

### Trimiterea de documente suplimentare

(doar dacă dauna nu a putut fi evaluată pe baza fotografiilor trimise în pasul anterior)

Trimite-ne documentele suplimentare solicitate folosind link-ul de monitorizare a soluționării daunei prin aplicația Claims Tracker.

De îndată ce le primim, mergem mai departe cu procesul de rezolvare a daunei. Vom analiza documentele suplimentare transmise și vom reveni cu rezultatul evaluării daunei.

### Inspecția locuinței prin intermediul inspectorului constatator

(doar dacă dauna nu a putut fi evaluată pe baza fotografiilor trimise inițial)

Stabilește împreună cu inspectorul constatator în ce zi și la ce oră poate veni să verifice avaria din locuință.

Când vine momentul, ne ținem promisiunea și avem grijă ca vizita inspectorului constatator să aibă loc la data și ora stabilite împreună cu tine.

### Primirea ofertei de despăgubire a daunei

Verifică oferta de despăgubire a daunei în regie proprie pe care ți-o transmitem după finalizarea pașilor de mai sus, în funcție de situație, și decide dacă o accepți. Găsești oferta în link-ul de monitorizare a soluționării daunei prin aplicația Claims Tracker.

Oferta de despăgubire a daunei în regie proprie ajunge la tine în cel mai scurt timp, pe baza procesului pe care îl facem pentru evaluarea documentelor din dosar și a concluziilor inspecției locuinței, dacă a fost cazul. Când finalizăm acest proces, oferta apare în aplicația Claims Tracker.

### Acceptarea ofertei de despăgubire a daunei

Dacă ești de acord cu oferta, tot ce mai trebuie să faci este să confirmi și să ne transmiți numărul contului bancar al proprietarului locuinței sau bunului avariat în link-ul de urmărire a soluționării daunei.

Dacă nu ești de acord cu oferta, poți să o refuzi tot din link-ul de urmărire a daunei și trebuie să ne transmiți apoi un deviz de reparație emis de o firmă de specialitate.

Dacă ai fost de acord cu oferta noastră, ne ocupăm de ultimele detalii care mai sunt necesare pentru soluționarea dosarului și plata sumei asigurate propuse în oferta de despăgubire.

Dacă nu ai fost de acord cu oferta și ne-ai transmis devizul de reparație emis de o firmă de specialitate în vederea rambursării cheltuielilor, vom analiza documentul transmis și vom avansa cu soluționarea daunei.

### Plata daunei pe baza documentelor de reparație

Primești o confirmare că dosarul este soluționat prin plată, iar procesul de daună se încheie. Urmează, urmărește contul bancar pe care l-ai pus la dispoziție pentru a vedea când este încasată suma asigurată.

Allianz-Tiriac face plata despăgubirii în contul bancar indicat în link-ul de monitorizare a soluționării daunei prin aplicația Claims Tracker. Doar după acest pas transmitem confirmarea că plata a fost efectuată și dosarul este soluționat.

### Evaluarea serviciilor Allianz-Tiriac

Primești un mesaj după finalizarea dosarului în care te rugăm să ne ajuți cu o părere despre experiența ta în procesul de soluționare a daunei, prin intermediul unui formular de feedback. Sperăm să-l completezi, pentru că așa putem deveni mai buni.

Ținem cont de fiecare părere pentru a ne îmbunătăți produsele și serviciile și pentru a putea oferi clienților o experiență cât mai plăcută în relația cu noi, chiar și atunci când se confruntă cu situații neplăcute sau este o daună în locuință. Dacă ai ajuns până aici înseamnă că și tu ești printre ei. Mulțumim pentru încredere și, dacă ai deținut un dosar de daună, îți dorim reparații cât mai rapide!

E important să știi că, în conformitate cu Ghidul de beneficii și cu reglementările legale, anumite dosare de daună pot fi respinse. Acestea se referă, în special, la excluderi de la asigurare, infiltrații, prejudicii care nu sunt demonstrate sau la încălcarea obligațiilor legale.

Consultă Ghidul de beneficii al asigurării de locuință și bunuri My Home [aici](#) și verifică riscurile acoperite prezentate pe scurt, mai jos, pentru a te asigura că știi când poți beneficia de asigurarea ta.

Indiferent de situație, dacă sesizezi o pagubă în casa ta, trebuie în primul rând să iei toate măsurile pentru a limita extinderea daunei. Păstrează și fotografiază orice elemente afectate, vor fi necesare în procesul Allianz-Tiriac de evaluare a avariilor și soluționare a dosarului de daună.

#### Dezastre naturale

Sunt acoperite exclusiv daunele produse construcțiilor cu destinație de locuință în urma producerii riscurilor catastrofice de cutremur, inundații și aluviuni, alunecări sau prăbușiri de teren, ca fenomene naturale.



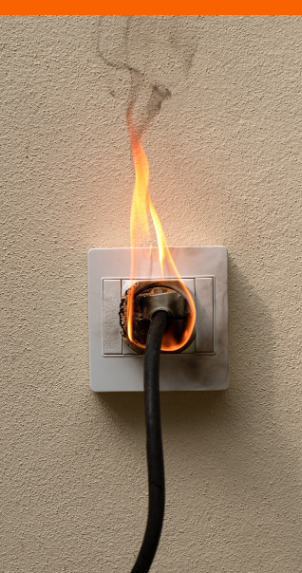
#### Fenomene naturale

Sunt acoperite costurile aferente reparației sau înlocuirii bunurilor asigurate în cazul apariției unor daune cauzate de furtună, ploaie torențială/inghețată, vijelie, grindină sau inundații, altele decât cele produse de dezastre naturale.



#### Avarii accidentale

Sunt acoperite avariile accidentale la instalații și fenomenele electrice la electrocasnice, dar și daunele prin inundare în urma spargerii accidentale a conductelor și a accesoriilor instalațiilor sanitare și de climatizare, creșterii nivelului pânzei de apă freatică, refulării apei de canalizare sau neglijenței.



#### Incendii și explozii

Sunt acoperite daune produse de incendii și explozii, ca prim pas fiind necesară contactarea autorităților și intrarea în posesia unui document constatator din partea acestora.

#### Vandalism și furt

Sunt acoperite deteriorarea sau distrugerea intenționată a bunurilor asigurate de persoane terțe și furtul sau tentativa de furt prin efracție și/sau acte de tâlhărie. Și în acest caz primul pas este contactarea autorităților și intrarea în posesia unui document



#### Asistență la domiciliu

Sunt acoperite costurile serviciilor de asistență tehnică de urgență, în limita a 400 de euro per eveniment asigurat, respectiv 4 evenimente asigurate pe an, precum și costurile reparațiilor pentru limitarea producerii de pagube suplimentare sau deteriorarea condițiilor de locuit. Pentru asistență la domiciliu, sună la 021 312 22 39.

