

## Указания за действия в случай на настъпило застрахователно събитие

### I. При настъпване на застрахователно събитие е необходимо:

1. Застраховачият да информира писмено Застрахователя веднага след като узнае за щетата, но не по-късно от 3 дни от узнаването за застрахователното събитие, чрез формуляр **Уведомление за настъпило застрахователно събитие**. Формулярът е достъпен на <https://www.grawe.bg/> (Обслужване → Документи и формуляри → Общо застраховане формуляри → Уведомление за настъпило застрахователно събитие) или може да бъде получен в офис на ГРАВЕ или от обслужващия консултант.
2. Застраховачият да вземе мерки и да изпълнява указанията от Застрахователя с цел предотвратяване и ограничаване разрастването на размера на щетата.
3. Да се осигури достъп за извършване на оглед от представител/и на Застрахователя с цел установяване причините (доколкото е възможно), довели до настъпване на застрахователното събитие, и размера на щетата.
4. Щети от пожар или експлозия, удар от неизвестно моторно превозно средство, както и загуба на фактическата власт върху застрахованите вещи (кражба), трябва незабавно да бъдат обявени пред държавните органи (пожарна служба и полиция), като на Застрахователя е необходимо да се предостави издадената служебна бележка, удостоверение или експертиза, удостоверяваща събитието.
5. Да се предостави всяка поискана от Застрахователя информация, необходима за установяване на застрахователното събитие и/или на размера на дължимото обезщетение, а именно:
  - При щети, настъпили вследствие на буря, проливен дъжд, градушка, мълния или наводнение – удостоверение/ справка от Националния институт по хидрология и метеорология към БАН, ако събитието не е било отразено чрез средствата за масово осведомяване.
  - При свличане или срутване на земни пластове – удостоверение от геоложка служба, доказваща възникването, причините, условията и повторемостта на събитието.
  - При земетресение – удостоверение от Геофизичния институт при Българската Академия на Науките, ако събитието не е било отразено чрез средствата за масово осведомяване.
  - Други документи, пряко свързани с щетата (фактури, гаранционни карти, протоколи, договори за покупко-продажба, сертификати и пр.).
  - Снимки – панорамни снимки на засегнатото помещение и детайлни снимки на увредения участък. Снимките следва да са заснети при добре осветено помещение.



6. След изпращане на гореописаните документи и снимки и в случай на установяване на малък размер на щетата, на Застраховачия бива предоставяна информация, че може да предприеме Самоликвидация на щетата.

### II. Самоликвидация на щети:

След потвърждение от Застрахователя, може да се извърши Самоликвидация на щетата = оценка без необходимост от оглед/ посещение на представител на Застрахователя, на базата на предоставени данни от клиента и попълнен **Формуляр за самоликвидация**, който е достъпен на <https://www.grawe.bg/> (Обслужване → Документи и формуляри → Общо застраховане формуляри → Формуляр за самоликвидация).

**А) При увреждане на недвижимо имущество:** мазилки/замазки/шпакловки/орнаменти на тавани, стени, подове, стълбища и т.н. и/или на техните облицовки и покрития (ламперия, плочки, тапети, боя и други), необходимите действия са както следва:

- Измерва се дължина, ширина и височина на всяко от засегнатите помещения;
- Посочват се броят и размерите на всеки прозорец, врата и отвор, като се посочва и с какъв размер е стената, на която се намират;
- Взимат се размерите на отделните засегнати участъци (петната), където е налице разрушаване на повърхността – олющване, откъртване, напукване, отмиване на материал. Измерват се двете страни на правоъгълника, в който се намира петното;
- При възможност се пояснява от какъв тип/вид материал е увреденият участък, като например мокет, балатум, дюшеме, паркет. При паркет дали е масивен, облицован или пък е ламиниран (тип ПДЧ, MDF или HDF). От какво дърво е (орех, дъб, бук и т.н.), какъв клас на износиоустойчивост има (примерно за ламиниран паркет:

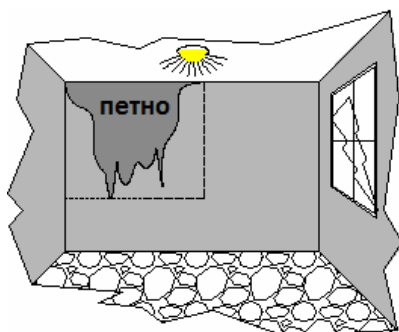
клас: 21, 22, 23, 31, 32 или 33), каква е дебелината на паркета (15мм, 18мм ...) и всякакви други известни характеристики, които могат да бъдат от полза.

**Б) При увреждане на движимо имущество** необходимите действия са както следва:

- Предоставят се документи за закупуване на увреденото имущество (фактури, гаранционни карти, касови бележки, сертификати и пр.);
- При поискване се предоставя констативен протокол от оторизиран сервиз, в който да е посочена причината довела до настъпване на щетата, степента на увреждане и стойността на евентуален ремонт.

**В) При счупване на стъкла** необходимите действия са както следва:

- Посочва се размерът на стъклото (в мм), което трябва да се подмени, а също и неговата дебелина в милиметри (4мм, 6мм и т.н.)
- Пояснява се и видът стъкло (обикновено, закалено, триплекс – многослово стъкло, матово, селективно К-стъкло, армирано стъкло, релефно/гравирани стъкло и други);
- Правят се снимки на увреденото стъкло. Снимките следва да се направят при добре осветено помещение.



*Пример: Вследствие на силна буря, придружена от проливен дъжд, прониква вода в жилището и уврежда стената на кухнята и прозореца:*

*кухня: ширина: 270 см; височина 260 см; дължина: 390 см;  
– петно на стена 60\*70 см; размери на цялата стена 390\*260 см;*

*Прозорец: 600\*1200 мм*

Засегнати от щетата помещения	Размери на помещението ш/в/д в см	Необходими ремонтни дейности	Размери на петното в см	Размери на стената/ пода в см	Размери на врати и прозорци, намиращи се на увредената стена в см
Кухня	270/260/390	Шпакловка и латекс	60*70	390*260	0
Вид засегнато от щетата имущество	Марка	Модел			
Счупване на стъкла	Размер на стъклото в мм	Вид на стъклото	Дебелина на стъклото в мм		
1 бр.	600*1200	К-стъкло	4 мм		

Формулярът за самоликвидация, както и гореописаните допълнителни документи и снимки се предоставят на Застрахователя.

### III. Застрахователно обезщетение – срок и начин на изплащане

Застрахователното обезщетение се изплаща в срок от 15 работни дни от пълното му установяване и предоставяне на всички документи и доказателства.

Съгласно общите и специални застрахователни условия, първоначално се изплаща част от определеното от Застрахователя обезщетение и след отремонтване и/или повторно набавяне на увреденото имущество се изплаща останалата част.

Когато Застрахователят е възстановил увреденото имущество, следва да информира Застрахователя, като попълни **Декларация за извършен ремонт и/или повторно набавяне на имущество**, която е достъпна на <https://www.grawe.bg/> (Обслужване → Документи и формуляри → Общо застраховане формуляри → Декларация за извършен ремонт), като приложи и изпрати разходни документи (фактури, касови бележки и др.), снимков материал и удостоверение от банката/ банкова сметка.

Застрахователното обезщетение се изплаща на собственика на увреденото имущество само по банков път.

**За всякакви въпроси и при необходимост от допълнителна информация или съдействие се обърнете към обслужващия Ви консултант, офис на Граве или Генерална Дирекция София тел: 02/989 00 99 или на имейл: office@grawe.bg.**