INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA DLA OSÓB UBEZPIECZONYCH W COMPENSA TU S.A. VIENNA INSURANCE GROUP POSZKODOWANYCH W WYNIKU POWODZI, DESZCZU NAWALNEGO I INNYCH ZJAWISK POGODOWYCH WYSTĘPUJĄCYCH W DUŻEJ SKALI

I. W przypadku powstania szkód spowodowanych anomaliami pogodowymi (deszczem nawalnym, powodzią, huraganowymi wiatrami, gradem, zmasowanym opadem śniegu) szkody należy zgłaszać:

- drogą elektroniczną na adres szkody@compensa.pl
  lub
- faxem na numer 22/ 50163 09
  lub
- telefonicznie na numery:
  0 801 120 000 – dla telefonów stacjonarnych
  22/ 501 61 00 lub 22/ 501 60 00 – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych

Po zgłoszeniu szkody otrzymacie Państwo numer szkody, na który należy się powoływać w kontaktach telefonicznych z przedstawicielami Compensy oraz kierując wszelką korespondencję do Compensy. Ważne jest przy zgłoszeniu szkody podanie numeru telefonicznego, który umożliwi nam kontakt z Poszkodowanym i uzgodnienia w zakresie dalszych czynności związanych z likwidacją szkody, w szczególności datę i godzinę wykonania oględzin strat.

II. Po zgłoszeniu szkody, a przed przyjazdem przedstawiciela Compensy na oględziny prosimy o :

1. wykonanie dokumentacji fotograficznej drobnych rzeczy, które zostały zniszczone lub uszkodzone i które zostaną usunięte przed przyjazdem likwidatora. Rzeczy o większej wartości, takie jak meble dywany, sprzęt AGD oraz elektroniczny prosimy zachować do oględzin np. zebrać je przed domem.

2. podjęcie wszelkich działań związanych z ratowaniem mienia i zmniejszeniem rozmiaru szkody, a w szczególności:
   - rozpocząć wypompowywanie wody i usuwanie wszelkich zanieczyszczeń,
   - podjąć osuszanie zalanych pomieszczeń oraz ruchomości,
   - podjąć działania związane z odkażaniem, odgrzybianiem mienia,

   **UWAGA: Zwlekanie z podjęciem tych działań aż do momentu przybycia przedstawiciela zakładu ubezpieczeń jest niecelowe, gdyż często prowadzi do zwiększenia rozmiaru szkody.**

3. zachowanie dokumentacji (faktury, rachunki, oświadczenia), która wykaże poniesione koszty związane z ratowaniem mienia – osuszaniem, pompowaniem wody, odgrzybianiem, odkażaniem, utylizacją

4. sporządzenie pisemnego rachunku strat dotyczącego zniszczonych ruchomości .Wykaz strat powinien zawierać nazwę mienia, jego markę, datę zakupu i wartość (w przypadku jeżeli Państwo posiadają potwierdzenie zakupu uszkodzonego mienia np. rachunki, paragony, karty gwarancyjne prosimy o ich dołączenie)

5. W przypadku prowadzenia akcji ratowniczej lub udzielenia pomocy przez samorząd terytorialny oraz związane z nim służby, warto jest, w miarę możliwości, uzyskać od tych służb stosowne zaświadczenie o przeprowadzonych czynnościach, w szczególności służących ratowaniu lub zabezpieczeniu mienia lub informacji o stwierdzonych stratach.

III. Przygotowany komplet dokumentów (dokumentację fotograficzną, rachunek strat tj. wykaz uszkodzonego mienia wraz z posiadanymi fakturami, rachunkami i pozostałe dokumenty do szkody) wraz z podaniem nazwy banku i numeru konta bankowego prosimy przekazać przedstawicielowi Compensy w dniu oględzin lub drogą elektroniczną na adres email-owy wskazanego likwidatora szkody, ewentualnie korespondencyjnie na adres wskazanej jednostki likwidującej szkodę.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących obowiązków wynikających z umowy ubezpieczenia i faktu powstania szkody oraz w celu uzyskania informacji o przebiegu procesu likwidacji prosimy zawsze o kontakt telefoniczny lub mailowy z likwidatorem szkody.

W przypadku drobnych szkód możliwe jest dokonanie likwidacji szkody telefonicznie bez uciążliwości związanych z ich szczegółowym udokumentowaniem.