

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ

## КТ.0948.18

### 1. Введение

- 1.1. Общие условия договоров страхования ERGO Insurance SE регулируют отношения между ERGO Insurance SE и клиентом.
- 1.2. В общих условиях договоров страхования определены термины, используемые в договорах страхования, а также сформулированы права и обязанности ERGO Insurance SE и клиента при заключении и исполнении договора. ERGO Insurance SE применяет общие условия договоров страхования также в отношении договоров дорожного страхования настолько, насколько общие условия не находятся в противоречии с Законом о дорожном страховании.
- 1.3. Общие условия договоров страхования являются неотъемлемой частью договора страхования, заключаемого между страховщиком и страхователем.

### 2. Термины

- Страховщик – ERGO Insurance SE.
- Страхователь – лицо, имеющее страховой интерес и заключившее со страховщиком договор страхования.
- Клиент (страхователь, застрахованное лицо, выгодоприобретатель, пострадавшее лицо) – это лицо, которому страховщик оказывает страховую услугу, или которое обратилось к страховщику с желанием воспользоваться услугой.
- Данные клиента – различная информация, в т.ч. личные данные, которые известны страховщику в отношении клиента.
- Личные данные – это данные установленного или устанавливаемого физического лица. Ответственный за обработку личных данных – страховщик, доверенные обработчики – лица, назначенные страховщиком.
- Документы договора страхования – полис, общие условия договоров страхования, условия выбранного вида страхования, заявление о желании заключить договор страхования и другие документы, на которые есть ссылки в договоре страхования.
- Предложение по страхованию – предложение страховщика заключить договор страхования.
- Договор страхования – это договоренность, заключенная между страхователем и страховщиком. Страховщик обязуется при наступлении страхового случая возместить ущерб, причиненный в результате страхового случая, выплатить договоренную денежную сумму или исполнить договор иным договоренным способом. Страхователь обязуется уплачивать страховые взносы.
- Срочный договор страхования – это договор, который заканчивается по истечении периода страхования.
- Бессрочный договор страхования действует до его расторжения.
- Условия страхования – это условия, которые страховщик применяет к конкретным страховым отношениям. Условиями страхования считаются настоящие общие условия, условия каждого вида страхования, а также условия страхования рисков и особые условия.
- Полис, или страховой полис, – это, подтверждающий заключение договора страхования документ, который выдает страховщик.
- Извещение об оплате – отправляемое страховщиком сообщение, которое напоминает о сроке уплаты страхового взноса.
- Застрахованное лицо, или застрахованный, – это лицо, связанный с которым страховой риск застрахован. Предполагается, что застрахован связанный со страхователем страховой риск.
- Выгодоприобретатель – это указанное в договоре страхования лицо, которое при наступлении страхового случая имеет право получить вытекающее из договора страхования возмещение.

- Застрахованный предмет, или объект страхования – это предмет, связанный с которым страховой риск застрахован.
- Страховой риск – это опасность, от которой страхуются.
- Период страхования – это промежуток времени, на основе которого начисляются страховые взносы. Если нет иной договоренности, период страхования составляет один год.
- Место страхования, или территория страхования, – это регион или территория, где действует договор страхования.
- Страховой случай – это неожиданное и непредвиденное происшествие, в случае наступления которого страховщик должен исполнить свое обязательство, вытекающее из договора.
- Страховое возмещение – это сумма, которую страховщик выплачивает для возмещения ущерба, причиненного в результате страхового случая. Страховое возмещение может быть также замещением или восстановлением застрахованного предмета.
- Собственная ответственность – это договоренная сумма, на которую уменьшается выплачиваемое страховщиком возмещение. Собственная ответственность применяется в отношении каждого страхового случая, если не договорено иное.
- Страховая стоимость – это стоимость страхового интереса в момент наступления страхового случая.
- Страховая сумма, или лимит возмещения, – это максимальная сумма выплаты в отношении одного страхового случая.
- Финансовая санкция – это международная санкция, посредством которой частично или полностью пресекается использование и распоряжение денежными средствами и экономическими ресурсами клиентов (т.е. санкций финансовой санкции). В качестве финансовой санкции, или международной санкции, в значении настоящих условий трактуются санкции, установленные Правительством Республики, ООН, Европейским союзом, Великобританией или Соединенными Штатами Америки.

### 3. Наличие страхового интереса

- 3.1. Страховой интерес – это интерес страхователя застраховать себя от конкретного страхового риска
- 3.2. До заключения договора страхования и, в случае необходимости, также до изменения заключенного договора страховщик выясняет страховой интерес клиента и его требования к договору страхования, рекомендует договор страхования наиболее соответствующий страховому интересу и требованиям клиента, а также предоставляет клиенту достаточно разъяснений для того, чтобы клиент мог принять осознанное решение по поводу заключения договора страхования.
- 3.3. Если у страхователя отсутствует страховой интерес, страховщик имеет право отказаться от заключения договора. Если отсутствие страхового интереса страхователя обнаруживается при рассмотрении страхового случая и лицо, у которого есть действительный страховой интерес, не согласно с тем, что возмещение получит страхователь, страховщик освобождается от обязательства по исполнению договора страхования.

### 4. Идентификация, представительство клиента и заключение договора страхования

- 4.1. Страховщик имеет право спросить у клиента или его представителя документ, удостоверяющий личность или удостоверяющий право представительства, для установления личности или подтверждения права представительства, а также сделать копии этих документов.

- 4.2. Если у страховщика возникнет подозрение в отношении идентичности лица или истинности представленных документов, он имеет право оставить сделку несовершенной или потребовать представления дополнительных документов.
- 4.3. Принципы идентификации клиента подробно разъяснены в принципах обработки данных клиента ([www.ergo.ee/fasubteada](http://www.ergo.ee/fasubteada)). Страховщик акцептирует доверенность в простой письменной форме, если она составлена в присутствии представителя страховщика. В ином случае доверенность, подтверждающая право представительства, должна быть дигитально подписанной или нотариально заверенной.
- 4.4. Договор страхования считается заключенным, если страхователь выполнил одно из следующих условий:
  - 4.4.1. уплатил страховщику первый страховой взнос;
  - 4.4.2. подтвердил заключение договора страхования своей подписью на предложении по страхованию или полисе;
  - 4.4.3. совершил иное оговоренное в договоре страхования действие.
- 4.5. В подтверждение заключения договора страхования страховщик выдает полис. Подтверждение представителя страховщика на полисе может быть написанным от руки, дигитальным или тиражированным.
- 4.6. Исходя из принципа свободы договора, в случае добровольного страхования страховщик имеет право решать, с кем и на каких условиях он заключит договор или не будет его заключать.
- 4.7. Лицо, ходатайствующее о заключении договора страхования, связано своим заявлением о заключении в течение одного месяца с момента его представления другой стороне.

## 5. Вступление в силу, действие, изменение и обновление договора страхования

- 5.1. Договор страхования вступает в силу после его заключения, если не оговорен иной срок или условие.
- 5.2. Страховая защита действует в течение периода, указанного в страховом полисе.
- 5.3. Договор страхования может быть срочным или бессрочным.
- 5.4. Для изменения договора страхования страхователь должен представить страховщику заявление. Договор страхования считается измененным, если стороны достигли соответствующей договоренности и страхователь выполнил условие (условия), установленные этой договоренностью.
- 5.5. Срочный договор страхования считается обновленным на следующий период, если страховщик представил страхователю новое предложение и страхователь с ним согласился.
- 5.6. В случае бессрочного договора страхования страховщик передает полис страхователю к каждому начинающемуся периоду страхования, если в договоре страхования нет иной договоренности.
- 5.7. О желании изменить или прекратить бессрочный договор страхования следует сообщить другой стороне по крайней мере за месяц до истечения годового периода страхования.

## 6. Страховой взнос и его уплата

- 6.1. При назначении страхового взноса страховщик учитывает страховую сумму, собственную ответственность, длительность периода страхования, предыдущую статистику ущербов и другие обстоятельства, влияющие на страховой риск.
- 6.2. Страхователь обязан в срок уплачивать предусмотренный в договоре страхования страховой взнос. Моментом уплаты страхового взноса считается момент, когда соответствующая сумма поступает на расчетный счет страховщика или уплачивается представителю страховщика наличными или платежной картой.
- 6.3. Опоздание с уплатой или неуплата первого страхового взноса.
  - 6.3.1. Если страхователь в течение 14 дней после заключения договора страхования не уплатил страховой

- взнос или первый страховой взнос, страховщик может отступить от договора до уплаты взноса.
- 6.3.2. Предполагается, что страховщик отступил от договора, если он не подает иск для взыскания страхового взноса в течение трех месяцев после того, как взнос стал подлежать взысканию.
- 6.3.3. Если подлежащий взысканию страховой взнос или первый страховой взнос не уплачен ко времени наступления страхового случая, страховщик освобождается от своего обязательства.
- 6.4. Опоздание с уплатой или неуплата последующих страховых взносов.
  - 6.4.1. Если страхователь не уплачивает второй или какой-либо последующий страховой взнос к предусмотренному времени, страховщик может назначить страхователю не менее чем двухнедельный новый срок уплаты, при страховании строения – новый срок не менее одного месяца. Страховщик должен сообщить страхователю о новом сроке уплаты в форме, позволяющей воспроизведение в письменном виде.
  - 6.4.2. Если страхователь не уплатит страховой взнос в течение нового срока уплаты, страховщик имеет право расторгнуть договор страхования без предварительного уведомления. Страховщик может в сообщении о новом сроке уплаты заявить, что считает договор расторгнутым, если страхователь не уплатит взносы в течение этого срока.
  - 6.4.3. Если страховой случай наступает по истечении нового срока уплаты и страхователь к этому времени не уплатил страховой взнос, страховщик освобождается от своего обязательства.
  - 6.4.4. Если страхователь оплатит задолженность по страховому взносу (страховым взносам) в течение одного месяца после расторжения договора или истечения нового срока уплаты и страховой случай до уплаты не наступил, договор не считается расторгнутым.
  - 6.4.5. Если страхователь уплачивает страховой взнос и у него есть задолженность, страховщик покрывает этим взносом возникшую раньше всего задолженность на основании этого договора страхования.
- 6.5. Страховщик имеет право удержать из страхового возмещения сумму, которую ему должен страхователь. Это действует также и в случае, если у страховщика есть обязательство выплатить возмещение третьему лицу, а не страхователю.

## 7. Расчеты

- 7.1. Страховщик представляет страхователю на бумаге или электронным путем извещение об оплате, в котором указан срок уплаты, номер расчетного счета и номер ссылки страховщика.
- 7.2. Если страховщик не отправляет извещение об оплате или страхователь его не получает, это не освобождает страхователя от обязательства по уплате взноса.
- 7.3. Если страховой взнос уплачен некорректно, и страховщик на основании имеющейся информации не может решить, за какой договор страхования поступил взнос, страховой взнос считается неуплаченным до тех пор, пока не будет установлено, за какой договор страхования поступил взнос.
- 7.4. Если страхователь уплачивает сумму меньше предусмотренной, страховщик с ним связывается. Страховой взнос считается поступившим только тогда, когда поступает вся предусмотренная сумма.
- 7.5. Если страхователь уплачивает сумму больше предусмотренной, страховщик возвращает переплаченную сумму. Для этого страховщик связывается со страхователем и уточняет необходимую информацию.

## 8. Окончание, расторжение договора страхования и отступление от договора страхования

- 8.1. Договор страхования заканчивается:
  - 8.1.1. по истечении периода страхования;
  - 8.1.2. после расторжения договора страхования;

- 8.1.3 после отступления от договора страхования;
- 8.1.4 на иных основаниях, предусмотренных законом.
- 8.2. Стороны договора имеют право расторгнуть договор страхования в порядке и на основаниях, предусмотренных законом, а также по договоренности сторон. О желании изменить или прекратить бессрочный договор страхования следует сообщить другой стороне по крайней мере за один месяц до истечения годового периода страхования.
- 8.3. Страховщик имеет право расторгнуть договор страхования:
  - 8.3.1. если страхователь не выполнил договор страхования;
  - 8.3.2. если страхователь или выгодоприобретатель обманул или пытался обмануть страховщика в отношении обстоятельств договора страхования или страхового случая;
  - 8.3.3. после наступления страхового случая;
  - 8.3.4. в случае увеличения страхового риска;
  - 8.3.5. если страхователь не уплатил второй или какой-либо последующий страховой взнос.
- 8.4. При расторжении договора страхования страховщик следует положениям Обязательственно-правового закона.
- 8.5. При расторжении договора страхования страхователь имеет право получить обратно страховой взнос, уплаченный за время, оставшееся до окончания периода страхования, из которого вычтены расходы страховщика на делопроизводство – 15% от годового страхового вноса. Если объект страхования вследствие страхового случая был уничтожен, страховщик не возвращает взнос, уплаченный за время, оставшееся до окончания периода страхования.
- 8.6. Страховщик имеет право отступить от договора, если страхователь при заключении договора не сообщил страховщику о существенных обстоятельствах, влияющих на страховой риск, или намеренно сообщил ложные сведения. Страховщик может отступить от договора в течение одного месяца с момента, когда он узнал или должен был узнать о нарушении обязательства по уведомлению.
- 8.7. Если страхователь не уплатил первый страховой взнос в течение 14 дней после оговоренного срока и страховщик в течение этого времени не назначил страхователю новый срок уплаты вноса, то предполагается, что страховщик отступил от договора.
- 8.8. При отступлении от договора страхования страховщик возвращает страхователю страховой взнос, из которого вычтены расходы страховщика на делопроизводство – 15% от годового страхового вноса.

## 9. Назначение выгодоприобретателя

- 9.1. Выгодоприобретатель назначается и изменяется по предложению страхователя. Если в договоре страхования указано застрахованное лицо, то для назначения выгодоприобретателя требуется также согласие застрахованного лица.
- 9.2. После смерти страхователя, являющегося физическим лицом, наследники страхователя могут изменить выгодоприобретателя только с согласия застрахованного лица.
- 9.3. После смерти застрахованного, являющегося физическим лицом, выгодоприобретателя изменить нельзя.
- 9.4. Если выгодоприобретатель вследствие зависящих от него обстоятельств теряет право на страховое возмещение или если выгодоприобретатель умер до наступления страхового случая, считается, что выгодоприобретатель не назначен.
- 9.5. При заключении договора страхования ответственности выгодоприобретатель не назначается.

## 10. Лица, приравненные к страхователю

- 10.1. При исполнении договора страхования к страхователю приравниваются:
  - 10.1.1. застрахованный (за искл. договора страхования ответственности);
  - 10.1.2. проживающие вместе с застрахованным или страхователем члены семьи (за искл. договора страхования ответственности);
  - 10.1.3. выгодоприобретатели (за искл. договора страхования ответственности);

- 10.1.4. законные владельцы объекта страхования;
- 10.1.5. лица, использующие объект страхования с согласия его собственника или законного владельца;
- 10.1.6. лица, работающие у страхователя, и лица, которых страхователь использует в своей хозяйственной деятельности или при исполнении своих обязательств.
- 10.2. Страхователь обязан разъяснить вышеуказанным лицам обязанности страхователя, вытекающие из договора страхования.
- 10.3. Если вышеуказанные лица не выполняют договор страхования, считается, что страхователь не выполнил договор.

## 11. Обязательство страховщика по извещению

- 11.1. Страховщик передает сообщения, заявления и другую информацию клиенту или другому договоренному лицу по указанным в договоре страхования почтовому адресу, номеру мобильного телефона, адресу электронной почты или по другому контактному адресу. При передаче сообщения, заявления и другой информации упомянутым способом соответствующая информация считается доставленной.
- 11.2. Во время действия договора страхования страховщик обязан извещать страхователя об изменениях общих и особых условий договоров страхования, названия, юридической формы, адреса страховщика, а также об изменении адреса страхового надзора или адреса того представителя, где был заключен договор страхования. Страховщик сообщает об изменениях на своем сайте ([www.ergo.ee](http://www.ergo.ee)) или через средства массовой информации.
- 11.3. Если страхователь не согласен с изменениями условий страхования, он имеет право расторгнуть договор страхования в чрезвычайном порядке.

## 12. Обязательство страхователя по извещению

- 12.1. При заключении договора страхования страхователь обязан известить страховщика обо всех известных ему обстоятельствах, которые могут повлиять на решение страховщика заключить договор или сделать это на других оговоренных условиях.
- 12.2. Страхователь обязан давать верные и точные ответы также и в том случае, если он предполагает, что соответствующее обстоятельство может быть известно страховщику.
- 12.3. Существенными являются обстоятельства, о которых страхователя спрашивают при заключении договора, или которые зафиксированы в условиях страхования или в полисе.
- 12.4. Во время действия договора страхования страхователь должен незамедлительно и в письменном виде известить страховщика:
  - 12.4.1. об увеличении страхового риска, в т.ч. в случае, если увеличение страхового риска вызвано общеизвестным обстоятельством, которое влияет также на риск других страхователей;
  - 12.4.2. об изменении существенных обстоятельств, оговоренных в договоре;
  - 12.4.3. об отчуждении застрахованного предмета;
  - 12.4.4. о наложении ипотеки на недвижимую вещь, если застрахованный предмет является неотъемлемой частью этой недвижимой вещи.

## 13. Последствия нарушения обязательства по извещению

- 13.1. Если страхователь не сообщил страховщику об обстоятельствах, существенных для заключения договора страхования, и тем самым не выполнил пункт 12 общих условий или намеренно избежал получения извещения о существенном обстоятельстве или сообщил о нем ложную информацию, страховщик может отступить от договора в течение одного месяца с того момента, когда он узнал или должен был узнать о невыполнении пункта 12 общих условий.
- 13.2. Страховщик не может отступить от договора, если:

- 13.2.1. ему было известно о ложности информации или об обстоятельстве, о котором ему не сообщил страхователь;
  - 13.2.2. страхователь не был виновен в несообщении или представлении неверной информации;
  - 13.2.3. обстоятельство, о котором не сообщили или о котором представили неверную информацию, потеряло силу до наступления страхового случая;
- 13.3. Если страхователь должен сообщить страховщику о существенных обстоятельствах на основании вопросов, заданных страховщиком, но страховщик не спрашивал у него об этих обстоятельствах прямо, страховщик может отступить от договора исключительно в том случае, если страхователь намеренно скрыл эти обстоятельства.
- 13.4. Если страховщик не имеет права отступить от договора в соответствии с пунктом 13 общих условий, он может в течение одного месяца после того, как он узнал об обстоятельстве, о котором страхователь его не известил, потребовать у страхователя увеличения страхового взноса с начала действующего периода страхования.
- 13.5. Установленное в пункте 14 общих условий не исключает права страховщика расторгнуть договор вследствие обмана.

#### **14. Заниженное страхование, завышенное страхование, многократное страхование**

- 14.1. Заниженное страхование – это ситуация, когда страховая сумма меньше страховой стоимости объекта страхования. При заниженном страховании страховое возмещение выплачивается пропорционально соотношению страховой суммы и страховой стоимости в момент наступления страхового случая.
- 14.2. Завышенное страхование – это ситуация, когда страховая сумма или оговоренный лимит страхового возмещения превышает страховую стоимость объекта страхования. При завышенном страховании страховщик не возмещает больше действительной суммы ущерба.
- 14.3. Многократное страхование – это ситуация, когда объект страхования частично или полностью застрахован от одного и того же страхового риска у одного или нескольких страховщиков, а совокупная сумма возмещений, подлежащих выплате страховщиками, превысила бы размер ущерба или страховые суммы в совокупности превысили бы страховую стоимость.
- 14.4. При многократном страховании страховщики несут ответственность как солидарные должники.

#### **15. Отчуждение застрахованной вещи**

- 15.1. Отчуждатель или приобретатель застрахованной вещи обязан незамедлительно известить об этом страховщика.
- 15.2. Если страховщику своевременно не сообщают об отчуждении вещи, страховщик освобождается от своего обязательства, если страховой случай наступает позднее чем в течение одного месяца после того, как страховщик должен был бы получить соответствующее извещение.
- 15.3. При отчуждении застрахованной вещи к приобретателю вещи переходят все права и обязанности страхователя, вытекающие из договора.
- 15.4. В отношении страховщика права и обязанности страхователя, вытекающие из договора, не переходят до того времени, пока страховщик не узнает об отчуждении застрахованной вещи.
- 15.5. При отчуждении застрахованной вещи страховщик может расторгнуть договор страхования в течение одного месяца после получения извещения об отчуждении вещи, если он сообщит о расторжении не менее чем за один месяц.

#### **16. Увеличение страхового риска и последствия этого**

- 16.1. Увеличение страхового риска – это увеличение вероятности страхового случая. После заключения договора страхователь не может без согласия страховщика увеличить страховой риск или позволить его увеличить лицам, за которых он несет ответственность.

- 16.2. Если страхователь не выполняет обязательство по извещению об увеличении страхового риска (пункт 12.4.1 общих условий), страховщик освобождается от обязательства по исполнению договора страхования в случае, если страховой случай наступает после истечения одного месяца с момента, когда страховщик должен был получить извещение.
- 16.3. Если страхователь увеличивает страховой риск и страховой случай наступает после увеличения страхового риска, страховщик освобождается от обязательства по исполнению договора в объеме увеличившегося страхового риска.
- 16.4. Пункты 16.2 и 16.3 общих условий не применяются, если:
- 16.4.1. ко времени наступления страхового случая истек срок, в течение которого страховщик вследствие увеличения страхового риска мог расторгнуть договор или потребовать его изменения, но страховщик не расторгнул договор или не потребовал его изменения;
  - 16.4.2. увеличение страхового риска не повлияло на наступление страхового случая;
  - 16.4.3. больший страховой риск не повлиял бы на действие или объем обязательства страховщика по исполнению;
  - 16.4.4. страховой риск увеличился по вине страховщика.
- 16.5. Если страховщик, согласно пункту 16.2 или 16.3, освобождается от своего обязательства исключительно в отношении отдельного застрахованного предмета или лица, он освобождается от всего обязательства по исполнению в случае, если можно предположить, что он не заключил бы договор на тех же условиях в отношении только этой части.
- 16.6. В течение периода страхования страховщик имеет право осматривать объект страхования и требовать от страхователя применения дополнительных мер безопасности для уменьшения увеличившегося страхового риска или большего страхового взноса. Вышесказанное не исключает права страховщика в случае необходимости расторгнуть договор страхования.

#### **17. Требования безопасности и их выполнение**

- 17.1. Во избежание ущерба страхователь обязан хранить и использовать свое имущество по-хозяйски и бережно.
- 17.2. Страхователь и приравненные к нему лица обязаны соблюдать все требования безопасности, вытекающие из действующих правовых актов, предписаний, инструкций и пр., а также установленные в договоре страхования требования безопасности.
- 17.3. Если страхователь не соблюдает требования безопасности, действующие в отношении объекта страхования, страховщик имеет право потребовать у страхователя выполнения требований безопасности или установить дополнительные требования безопасности, известив об этом страхователя.
- 17.4. Если страхователь не согласен с дополнительными требованиями безопасности, страховщик имеет право расторгнуть договор, известив об этом за один месяц.

#### **18. Действия при наступлении страхового случая**

- 18.1. При наступлении страхового случая страхователь должен вести себя и действовать с тем же тщанием, как и в случае, если бы у него не было договора страхования.
- 18.2. Страхователь должен сделать все от него зависящее, чтобы сохранить доказательства в отношении обстоятельств причинения ущерба, также он должен предотвратить причинение дальнейшего ущерба или увеличение уже существующего ущерба.

#### **19. Возмещение ущерба**

- 19.1. Страховщик как можно быстрее рассматривает и возмещает ущерб согласно условиям, оговоренным в договоре страхования.
- 19.2. Страховщик обязан собрать и выяснить все относящиеся к делу существенные обстоятельства, а страхователь обязан представить все необходимые данные и доказательства для установления причинения ущерба и его размера.

- 19.3. Страховщик обязан завершить урегулирование ущерба и принять в отношении случая решение не позднее, чем в течение 10 дней после получения всех необходимых доказательств и документов.
- 19.4. Необходимым доказательством в понимании пунктов 19.2 и 19.3 также считается решение, принимаемое в результате возбужденного в связи со случаем причинения ущерба гражданского, уголовного производства или производства о проступке, если установленные в ходе этого производства обстоятельства имеют значение для установления обязательства страховщика по исполнению.
- 19.5. Если размер или причина ущерба, причиненного в результате страхового случая, не подтверждены, страховщик возмещает только подтвержденную часть ущерба.
- 19.6. При возмещении ущерба страховщик имеет право потребовать передачи ему уничтоженного или поврежденного предмета, а также права требования пропавшего (вследствие кражи, ограбления и т.д.) предмета. До передачи предмета или права требования страховщик может уменьшить возмещение на стоимость соответствующего предмета или права.
- 19.7. Если страхователь или выгодоприобретатель получит украденную вещь обратно в свое владение, это имущество следует передать страховщику или вернуть страховое возмещение.
- 19.8. Если страховщик задерживает выплату страхового возмещения, он обязан уплатить пени в соответствии с законом, если этого потребует лицо, имеющее право на получение страхового возмещения.

## 20. Способ возмещения ущерба и удержания из возмещения ущерба

- 20.1. Способы возмещения ущерба:
- 20.1.1. денежное возмещение;
- 20.1.2. восстановление поврежденного предмета;
- 20.1.3. замена поврежденного, уничтоженного или пропавшего (вследствие кражи, ограбления и т.д.) предмета равноценным предметом.
- 20.2. Решение о способе возмещения ущерба принимает страховщик.
- 20.3. В случае замены или восстановления поврежденного, уничтоженного или пропавшего предмета страховщик имеет право назначить способ восстановления или замены и лицо, которое это осуществляет.
- 20.4. При возмещении ущерба страховщик имеет право удерживать из страхового возмещения:
- 20.4.1. сумму собственной ответственности, указанную в договоре страхования;
- 20.4.2. оставшуюся неуплаченной по договору страхования часть страхового взноса до конца периода страхования, (в случае уничтожения объекта страхования) или подлежащий взысканию страховой взнос.
- 20.5. Страховщик не возмещает налоги, подлежащие возврату страхователю на основании Закона о налоге с оборота.

## 21. Исключения

- 21.1. Если в договоре страхования нет иной договоренности, не возмещается:
- 21.1.1. ущерб, причиненный ядерным оружием, ядерной энергией или вследствие радиоактивности;
- 21.1.2. ущерб, причиненный при применении и обращении с химическим, биологическим, биохимическим или электромагнитным оружием;
- 21.1.3. ущерб, причиненный вследствие войны, гражданской войны, вторжения, народных волнений, государственного переворота, забастовки, прекращения работы, чрезвычайного положения, терроризма, восстания, массовых беспорядков, принудительного отчуждения;
- 21.1.4. ущерб, причиненный вследствие землетрясения, движения земной поверхности или оползня;
- 21.1.5. ущерб, причиненный вследствие киберинцидента.
- 21.2. Киберинцидент в значении пункта 21.1.5 – это событие, происходящее в компьютерной, сетевой или инфосистеме, которое угрожает или причиняет вред безопасности

- системы. Киберинцидентами помимо прочего считаются:
- 21.2.1. атаки, в т.ч. различные атаки, препятствующие оказанию услуг, направленные на инфосистему, компьютерную сеть или их части;
- 21.2.2. инциденты, происходящие вследствие действия вредоносных программ (вирусы, черви, программы-вымогатели («ransomware»), бэкдоры («черные ходы») и т.п.);
- 21.2.3. ошибка программирования, вызванная страхователем или третьим лицом;
- 21.2.4. различные непреднамеренные и полностью или частично незапланированные сбои компьютерной, сетевой и инфосистемы, которые не возникли вследствие действия внешней физической силы или имущественного ущерба, но которые частично или полностью влияют на доступ к цифральным данным и/или к компьютерным, сетевым или инфосистемам.

## 22. Освобождение от обязательства по исполнению договора страхования

- 22.1. Страховщик частично или полностью освобождается от обязательства по исполнению договора страхования, если:
- 22.1.1. страхователь или приравненное к нему лицо не выполнил по крайней мере одну из указанных в договоре обязанностей, и между невыполнением обязанности и наступлением страхового случая или размером причиненного вследствие этого ущерба существует причинная связь;
- 22.1.2. страхователь не уплатил страховой взнос к оговоренному сроку (в случае очередного взноса не позднее установленного страховщиком нового срока) и если страховой случай наступает после истечения срока уплаты страхового взноса;
- 22.1.3. страховой случай наступил вследствие грубой небрежности или преднамеренности страхователя или приравненного к нему лица;
- 22.1.4. страховой случай был вызван действиями страхователя или приравненного к нему лица в состоянии алкогольного опьянения, под влиянием наркотиков или иных психотропных веществ;
- 22.1.5. страхователь или приравненное к нему лицо ввел или пытался ввести в заблуждение страховщика в отношении обстоятельств причинения или размера ущерба либо пытался иным путем обмануть страховщика в отношении договора страхования или обстоятельств его исполнения;
- 22.1.6. страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель использовал застрахованный предмет для осуществления преступления, пособничества преступлению или его сокрытия, и по этим причинам застрахованному предмету был причинен ущерб.
- 22.2. Решение об объеме освобождения от исполнения договора страхования принимает страховщик.

## 23. Переход требования к страховщику

- 23.1. К страховщику в пределах возмещаемого им ущерба переходит требование против третьего лица, принадлежащее страхователю или застрахованному лицу.
- 23.2. Если страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель отказывается от своего требования против третьего лица или от права, обеспечивающего это требование, страховщик освобождается от своего обязательства в том же объеме, в котором страхователь отказался от своего требования или права.
- 23.3. Если у страхователя есть требование против своего восходящего или нисходящего родственника или супруга, а также против другого проживающего с ним члена семьи, у страховщика есть право требования исключительно настолько, насколько застрахована ответственность ответственного лица.
- 23.4. Документы, данные и прочие находящиеся во владении страхователя материалы, подтверждающие переход требования к страховщику, следует передать страховщику.

## 24. Давность требований

- 24.1. Срок давности требований, вытекающих из договора страхования, составляет три года. Срок давности исчисляется с конца того календарного года, в котором требование становится подлежащим взысканию.
- 24.2. Если страховщик письменно известил об отказе от возмещения ущерба или об уменьшении возмещения, он освобождается от своего обязательства в случае, если лицо, уполномоченное для получения страхового возмещения, не подает иск в суд в течение одного года после получения решения страховщика об отказе от возмещения ущерба или об уменьшении возмещения, и страховщик в своем ответе сообщил страхователю о правовых последствиях истечения годового срока давности.

## 25. Применение финансовой санкции

При заключении и исполнении договора страхования страховщик применяет финансовые санкции. Страховщик не предлагает страховую защиту любых рисков и не возмещает любые требования, страхование и возмещение которых находилось бы в противоречии с торговыми ограничениями, запретами или санкциями, установленными Правительством Республики, ООН, Европейским союзом, Великобританией или Соединенными Штатами Америки.

## 26. Обработка персональных данных

Страховщик обрабатывает данные страхователя, выгодоприобретателя и застрахованного лица в соответствии с принципами обработки, опубликованными на сайте страховщика <https://www.ergo.ee/erakliendile/isikuandmete-kaitse>. В принципах обработки данных клиента страховщик предоставляет клиенту всю информацию, которую согласно закону и постановлению Европейского союза о защите персональных данных следует предоставить клиенту.

## 27. Возможные противоречия между условиями

Если между общими условиями и условиями вида страхования есть противоречия, руководствуются формулировкой условий вида страхования. Если есть противоречия между установленным в условиях вида страхования и условиях риска или особых условиях, то руководствуются формулировкой условий риска или особых условий.

## 28. Использование документов на иностранных языках

- 28.1. К документам договора страхования на эстонском языке по договоренности сторон можно приложить перевод на иностранный язык. Перевод обладает исключительно разъясняющим значением. В случае противоречий между документами на эстонском и иностранном языках руководствуются документом на эстонском языке.
- 28.2. Если согласно договоренности документ на иностранном языке (международные клаузы и т.п.) является частью договора страхования, то к договору страхования прилагается перевод этого документа на эстонский язык.

## 29. Разрешение жалоб клиентов

- 29.1. Клиент имеет право представить жалобу в отношении действий страховщика, используя все официальные контактные данные и средства связи страховщика (электронную почту, телефон, представительство).
- 29.2. Страховщик предоставляет клиенту обратную связь в отношении принятия на рассмотрение жалобы в течение одного рабочего дня.
- 29.3. Страховщик отвечает на жалобу клиента в течение пяти рабочих дней. Если жалобу невозможно разрешить в течение этого времени, страховщик сообщает клиенту о причинах продления рассмотрения и о новом сроке ответа.

- 29.4. Страховщик сообщает клиенту о результатах рассмотрения жалобы в форме, позволяющей воспроизведение в письменном виде.
- 29.5. Дополнительная информация о рассмотрении жалоб клиентов находится на сайте ERGO Insurance SE [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee).

## 30. Порядок разрешения споров

- 30.1. Страхователь имеет право обращаться для разрешения спора, возникшего со страховщиком, в примирительный орган страхования, действующий при Союзе страховых обществ Эстонии. До начала примирительного производства следует представить страховщику требование по спорному вопросу и обеспечить страховщику возможность ответить на требование. Если клиент не удовлетворен ответом страховщика, он может обратиться в примирительный орган страхования. Дополнительная информация находится на сайте Союза страховых обществ Эстонии [www.eksl.ee](http://www.eksl.ee).
- 30.2. Споры, вытекающие из договоров страхования, в т.ч. споры, в отношении которых не было достигнуто договоренности в примирительном органе страхования, разрешаются в Харьюском уездном суде.
- 30.3. К договору страхования применяют право Эстонии.
- 30.4. Страхователь имеет право представить жалобу по поводу действий страховщика в Финансовую инспекцию (Сакала 4, 15030 Таллинн).