

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ

KT.0898.12

1. Введение

- 1.1. ERGO Insurance SE (до 01.01.2013 ERGO Kindlustuse AS) предлагает много возможностей страхования с различным содержанием и покрытием, в связи с чем необходимо на основании общих правил регулировать отношения между ERGO Insurance SE и клиентом.
- 1.2. В общих условиях договоров страхования сформулированы понятия, используемые в договорах страхования, а также права и обязанности ERGO и клиентов при заключении и исполнении договора. Общие условия договоров страхования применяются также в отношении договоров дорожного страхования настолько, насколько общие условия не находятся в противоречии с установленным в договоре дорожного страхования.
- 1.3. Общие условия договоров страхования являются неотъемлемой частью договора страхования, заключаемого между страховщиком и страхователем.

2. Понятия

- **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 услугу, или которое обратилось к страховщику с целью использования услуги.
- **Данные клиента** – информация различного плана, 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 заключенная между страхователем и страховщиком договоренность, по которой страховщик при наступлении страхового случая должен 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 истечению периода страхования.
- **Бессрочный договор страхования** действует до расторжения договора страхования.
- **Условия страхования** – это условия, которые страховщик применяет к конкретным страховым отношениям. Условиями страхования считаются настоящие общие условия, условия каждого продукта и условия страхования рисков, а также особые условия.
- **Полис**, или страховой полис, – это, подтверждающий заключение договора страхования документ, который выдает страховщик.
- **Извещение об оплате** – отсылаемое 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 страховое возмещение или иное исполнение обязательств страховщиком в соответствии с договором страхования.

- **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, предполагается, что период страхования один год.
- **Место страхования**, или **территория страхования**, – это указанный в договоре страхования регион или территория, где в отношении наступившего страхового случая действует обязательство страховщика по исполнению, вытекающее из договора страхования.
- **Страховой случай** – это неожиданное и непредвиденное происшествие, в случае наступления которого у страховщика появляется обязательство по исполнению, вытекающее из договора страхования.
- **Собственная ответственность** – это договоренная часть ущерба, на которую уменьшается обязательство страховщика по исполнению. Собственная ответственность применяется в отношении каждого страхового случая, если не договорено иное.
- **Страховое возмещение** – это денежная сумма, которая выплачивается для возмещения ущерба, причиненного в результате страхового случая. Страховое возмещение не является денежным, если застрахованный предмет замещается или восстанавливается.
- **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.
- **Порядок оповещения**. Сообщение, заявление или другая информация передаются страхователю или какому-либо другому договоренному лицу по указанным в документах договора страхования почтовому адресу, номеру мобильного телефона, адресу электронной почты или по другому контактному адресу. При передаче сообщения, заявления или другой информации вышеуказанным способом соответствующая информация считается доставленной.

3. Наличие страхового интереса

- 3.1. Страховой интерес – это интерес страхователя застраховать себя от конкретного страхового риска
- 3.2. При заключении договора страхования страховщик предполагает, что страхователь обладает страховым интересом. Страховщик имеет право проверить наличие страхового интереса и при его отсутствии отказаться от заключения договора.
- 3.3. Если отсутствие страхового интереса страхователя обнаруживается при рассмотрении страхового случая и выясняется, что лицо с действительным страховым интересом не согласен с исполнением договора страхования в пользу другого лица, страховщик освобождается от обязательства по исполнению договора страхования.

4. Идентификация клиента и заключение договора страхования

- 4.1. Страховщик имеет право спросить у клиента или его представителя документ, удостоверяющий личность и/или удостоверяющий право представительства, для установления личности или подтверждения права представительства и сделать копии этих документов.
- 4.2. Если у страховщика возникнет подозрение в отношении истинности представленных документов или идентичности лица, страховщик имеет право оставить сделку несовершенной и/или потребовать представления дополнительных документов.

- 4.3. 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 оригинальным, 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 или не заключит договор.
- 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 вступления в силу.
- 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 представляет страхователю новое предложение и страхователь с ним соглашается.
- 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 с того времени, 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 по исполнению.
- 6.4. Опоздание с уплатой или неуплата последующих страховых взносов.
 - 6.4.1. Если страхователь не уплачивает второй или следующий страховой взнос своевременно, страховщик может в форме, позволяющей воспроизведение в письменном виде, назначить страхователю новый срок уплаты не менее двух недель, при страховании здания – новый срок не менее одного месяца.
 - 6.4.2. Если страхователь не уплатит страховой взнос к новому сроку уплаты, страховщик имеет право расторгнуть договор страхования без предварительного уведомления. Страховщик может в сообщении о новом сроке уплаты заявить, что считает по истечении срока договор расторгнутым, если страхователь не уплатит взносы в течение этого срока.
 - 6.4.3. Если страховой случай наступает по истечении нового срока оплаты и страхователь ко времени наступления страхового случая не уплатил страховой взнос, страховщик освобождается от своего обязательства по исполнению.
 - 6.4.4. Если страхователь оплатит все задолженности по страховому взносу (взносам) в течение одного месяца с момента расторжения договора или с момента истечения назначенного для оплаты срока и страховой случай до уплаты не наступил, договор не считается расторгнутым.
 - 6.4.5. Если страхователь уплачивает страховой взнос, страховщик покрывает этим взносом возникшую раньше всего задолженность, которую страхователь имеет перед страховщиком на основании договора страхования, за который страхователь уплатил взнос.
- 6.5. Страховщик имеет право засчитать подлежащий взысканию страховой взнос обязательством страховщика по исполнению, также в том случае, если страховщик имеет задолженность обязательства по исполнению перед третьим лицом, но не перед страхователем.
- 6.6. Страховщик имеет право представить подлежащий взысканию страховой взнос для взыскания в предприятие, оказывающее услуги инкассо. Также страховщик имеет право представить данные о задолженности по взносам в предприятие-держатель регистра платежных проблем (н-р, Krediinfo AS). Страховщик передает в предприятие, оказывающее услуги инкассо, и/или в предприятие-держатель регистра платежных проблем следующие данные: имя клиента, контактные данные, данные о размере задолженности и ее основании. Страховщик руководствуется при урегулировании задолженностей по взносам принципами, изложенными в п. 24 настоящих общих условий, и принципами обработки упомянутых данных.

7. Расчеты

- 7.1. Страховщик представляет сообщение об оплате для извещения страхователя о наступающем сроке уплаты и о номере расчетного счета и номере ссылки страховщика. Сообщение об оплате можно передавать на бумаге или электронным путем.
- 7.2. Если сообщение об оплате не отправлено или не получено, это не освобождает страхователя от обязательства по уплате страхового 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 возвращения переплаченного взноса 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. при расторжении договора страхования;
 - 8.1.3. при отступлении от договора страхования;
 - 8.1.4. на иных основаниях, предусмотренных законом.
- 8.2. Стороны договора страхования имеют право расторгнуть договор страхования в порядке и на основаниях, предусмотренных законом, и 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 нарушил условия договора страхования;
 - 8.3.2. если страхователь или выгодоприобретатель обманули или пытались 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 следующий страховой взнос.
- 8.4. При расторжении договора страхования страховщик обязан следовать требованиям и срокам, предусмотренным обязательственно-правовым законом.
- 8.5. Страховщик не имеет права расторгнуть договор страхования, если нарушение условий договора страхования не влияет на увеличение страхового риска или на обязательство страховщика по исполнению (за искл. неуплаты очередного взноса).
- 8.6. 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 взноса. Если объект страхования вследствие страхового случая был уничтожен, страховой взнос, уплаченный за время, оставшееся до окончания периода страхования, не возвращается.
- 8.7. Страховщик имеет право отступить от договора страхования, если страхователь при заключении договора страхования не сообщил страховщику о существенных обстоятельствах, влияющих на страховой риск, или намеренно сообщил ложные сведения. Страховщик имеет право отступить от договора в течение одного месяца с момента, когда он узнал или должен был узнать о нарушении обязательства по уведомлению.
- 8.8. 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 взноса, то предполагается, что страховщик отступил от договора.
- 8.9. При отступлении от договора страхования страховщик возвращает страхователю страховой взнос, из которого вычтены расходы страховщика на делопроизводство – 15% от годового страхового взноса.

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 обязательств, вытекающих из договора страхования, к страхователю приравниваются:
- 10.1.1. застрахованный (за искл. договора страхования ответственности);
 - 10.1.2. проживающие вместе с застрахованным или страхователем законные и/или фактические члены семьи (за искл. договора страхования ответственности);
 - 10.1.3. выгодоприобретатель(-и) (за искл. договора страхования ответственности);
 - 10.1.4. законный владделец (законные владельцы) объекта страхования;
 - 10.1.5. лицо, использующее 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 и/или при исполнении своих обязательств.
- 10.2. Страхователь обязан разъяснить вышеуказанным лицам обязанности страхователя, вытекающие из договора страхования.
- 10.3. Если вышеуказанные лица нарушат условия, оговоренные в договоре страхования, это означает, что договор нарушил страхователь.

11. Обязательство страховщика по извещению

Во время действия договора страхования страховщик обязан извещать страхователя об изменениях имени, юридической формы, адреса страховщика, а также адреса страхового надзора или адреса того представительства, где был заключен договор страхования. Об указанных изменениях сообщается на сайте страховщика (www.ergo.ee) или через средства массовой информации.

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 страхователь предполагает, что соответствующее обстоятельство может быть известно страховщику.
- 12.3. Предполагается, что 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 страховой 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 нарушил обязательство по извещению, установленное в п. 12 общих условий, или намеренно избежал получения извещения о существенном обстоятельстве или сообщил о нем ложную информацию, страховщик может отступить от договора. По названной причине от договора можно отступить в течение одного месяца с того момента, когда страховщик узнал или должен был узнать о нарушении обязательства по извещению, установленного в п. 12 общих условий.
- 13.2. Страховщик не может отступить от договора, опираясь на нарушение обязательства по извещению, если:
 - 13.2.1. страховщик знал о неверности информации или об обстоятельстве, о котором ему не сообщили;
 - 13.2.2. страхователь не был виновен в несообщении или даче неверной информации;
 - 13.2.3. обстоятельство, о котором не сообщили или о котором дана неверная информация, потеряло силу до наступления страхового случая;
 - 13.2.4. страховщик отказался от отступления.
- 13.3. Если страхователь должен сообщать страховщику о существенных обстоятельствах на основании вопросов, заданных страховщиком, страховщик может отступить от договора, если не было сообщено об обстоятельстве, о котором не спрашивалось прямо, исключительно в том случае, если имеет место намеренное сокрытие обстоятельства.
- 13.4. Если страховщик не может отступить от договора на основании установленного в пункте 13 общих условий, то он может потребовать у страхователя увеличения страхового взноса с начала действующего периода страхования. На упомянутом основании можно требовать увеличения страхового взноса в течение одного месяца с того момента, когда страховщик узнал об обстоятельстве, о котором страхователь его не известил.
- 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 объекта страхования ниже его страховой стоимости. 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 вещи обязаны незамедлительно известить страховщика об отчуждении застрахованной вещи.
- 15.2. Если страховщику своевременно не сообщают об отчуждении вещи, страховщик освобождается от своего обязательства по исполнению в случае, если страховой случай наступает позднее, чем в течение одного месяца

с момента, когда 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 страхования.
- 15.4. В отношении страховщика права и обязанности страхователя, вытекающие из договора страхования, 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 с момента 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. Увеличением страхового риска считается увеличение вероятности страхового случая. После заключения договора страхователь не может без согласия страховщика увеличить страховой риск или позволить его увеличить лицам, за которых он отвечает.
- 16.2. Если страхователь нарушает обязательство по извещению об увеличении страхового риска (п. 12.4.1 общих условий), страховщик освобождается от обязательства по исполнению договора страхования в случае, если страховой случай наступает после истечения одного месяца после момента, когда страховщик должен был получить извещение.
- 16.3. Если страхователь увеличивает страховой риск и страховой случай происходит после увеличения страхового риска, страховщик освобождается от обязательства по исполнению договора страхования в объеме увеличившегося страхового риска.
- 16.4. Установленное в пунктах 16.2 и 16.3 настоящих общих условий не применяется, 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 установленному в пункте 16.2 или 16.3, освобождается от своего обязательства по исполнению исключительно в отношении отдельного застрахованного лица или предмета, он освобождается от всего обязательства по исполнению в случае, если согласно обстоятельствам 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, требовать от страхователя применения дополнительных мер безопасности и пр. для уменьшения увеличившегося страхового риска и/или большего страхового взноса в соответствии с увеличившимся страховым риском. Вышесказанное не исключает права страховщика при 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 требовать у страхователя выполнения требований безопасности или установить дополнительные требования безопасности, о которых извещается страхователь.

- 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.

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 пп. 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 пр.) предмета. До передачи предмета или соответствующего 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, то это имущество следует передать страховщику или вернуть страховое возмещение.
- 19.8. Если страховщик затягивает выплату страхового возмещения, он обязан по требованию лица, имеющего право на получение страхового возмещения, уплатить пени в соответствии с законом.

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 (кража, ограбление и пр.) 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 удержать из страхового возмещения:
- 20.4.1. сумму собственной ответственности, указанную в договоре страхования;
 - 20.4.2. оставшуюся неуплаченной частью страхового взноса до конца периода страхования согласно договору страхования, (в случае уничтожения объекта страхования) или подлежащий взысканию страховой взнос.
- 20.5. Страховщик не возмещает налоги (н-р, налог с оборота), подлежащие возврату страхователю на основании закона о налоге с оборота.

21. Освобождение от обязательства по исполнению договора страхования

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

22. Переход требования к страховщику

- 22.1. К страховщику в пределах возмещаемого им ущерба переходит требование возмещения ущерба против третьего лица, принадлежащее страхователю или застрахованному лицу.
- 22.2. Если страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель отказывается от своих требований против третьего лица или от права, обеспечивающего это требование, то страховщик освобождается от обязательств по исполнению в том же объеме, в котором страхователь отказался от своих требований или права.
- 22.3. 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.
- 22.4. Документы, данные и прочие находящиеся во владении страхователя материалы, подтверждающие переход требования к страховщику, следует передать страховщику.

23. Давность требований

- 23.1. Срок давности требований, вытекающих из договора страхования, составляет три года. Срок давности исчисления с конца того календарного года, в котором требование становится подлежащим взысканию.
- 23.2. Если страховщик письменно известил об отказе от возмещения ущерба или об уменьшении возмещения, он освобождается от обязательства по исполнению 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 уменьшении возмещения. Страховщик освобождается от от обязательства по исполнению только в случае, если он в своем ответе сообщает страхователю о правовых последствиях истечения годового срока давности.

24. Обработка и защита данных клиента

- 24.1. При заключении договора страхования со страховщиком или в случае изъявления желания заключить договор страхования клиент дает страховщику согласие на обработку своих клиентских данных в соответствии с установленным в настоящих общих условиях.
- 24.2. При обработке данных клиента страховщик руководствуется Законом о защите личных данных, Законом о страховой деятельности и требованиями других соответствующих правовых актов. Страховщик защищает данные клиента путем использования правил безопасности и конфиденциальности и для защиты данных клиента применяет необходимые организационные, физические и инфотехнологические меры. При обработке данных клиента страховщик ограничивается минимумом, необходимым для выполнения задач, установленных для страховщика. В соответствии с Законом о страховой деятельности работники страховщика обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении клиентских данных бессрочно
- 24.3. Страховщик имеет право обрабатывать данные клиента для исполнения заключенного договора страхования или для обеспечения исполнения договора, для оценки страхового риска или других действий, предшествующих заключению договора и выдаче полиса, в случае, если страхователь представил заявление о заключении договора и заключение договора предполагает совершение названных действий (действия). Состав данных клиента, все цели обработки и данные о доверенном обработчике (принципа обработки данных клиента) перечислены на сайте страховщика <http://www.ergo.ee/tasubteada>.
- 24.4. Страховщик обрабатывает для исполнения договора или для обеспечения исполнения договора также деликатные личные данные клиента (информация, касающаяся состояния здоровья или недостатка клиента).
- 24.5. Для принятия решений, связанных с заключением или исполнением договора страхования, страховщик имеет право обрабатывать все клиентские данные, находящиеся в открытом доступе (н-р, открытые регистры и данные, доступные в Интернете).
- 24.6. Страховщик имеет право записывать и сохранять информацию, переданную через средства связи страховщика (н-р, инфотелефон, электронную почту, сайт), в т.ч. страховщик имеет право записывать беседы с клиентом. Записанную информацию страховщик использует для исполнения договора и/или обеспечения исполнения договора, для подтверждения представленного волеизъявления или совершенных сделок, а также для обслуживания клиента.
- 24.7. Страховщик имеет право для оценки и снижения рисков, а также для выполнения обязанностей, вытекающих из правовых актов (н-р, применение международной финансовой санкции) обмениваться данными клиента с третьими лицами, указанными в законе (н-р, бюро данных по отмыванию денег и др.).
- 24.8. При передаче данных клиента доверенному обработчику страховщик требует от доверенного обработчика выполнения правил безопасности и конфиденциальности в

соответствии с принципами, установленными страховщиком.

- 24.9. Страховщик хранит личные данные до тех пор, пока это необходимо для выполнения задач обработки клиентских данных или обязанностей, вытекающих из правовых актов, в т.ч., учитывая срок давности требования, вытекающего из договора.
- 24.10. Третьему лицу разрешено при страховом случае без согласия страхователя передавать страховщику личные данные или обеспечивать доступ к личным данным, необходимым страховщику для определения обязательства по исполнению договора страхования или объема его исполнения. Вышеуказанное действует также в отношении информации, касающейся состояния здоровья или недостатка клиента, если это необходимо страховщику для исполнения договора, обеспечения исполнения договора или, если это необходимо, для определения обязательства по исполнению и его объема.
- 24.11. Страхователь соглашается с тем, что страховщик использует личные данные страхователя (н-р, имя и контактные данные, данные о страховом интересе и страхуемом предмете) для предложения ему дополнительных страховых услуг и пенсионных решений, а также маркетинговой информации об этих услугах. С указанной целью страховщик имеет право совершать указанные выше запросы клиентских данных, анализировать и сортировать данные, а также делать выборки и направленные предложения всем или части клиентов, исходя из целей маркетинга. Для исследования привычек клиента страховщик имеет право устраивать опросы, записывать, упорядочивать и анализировать, а также использовать эти данные для предложения новых дополнительных страховых услуг и пенсионных решений.
- 24.12. Клиент согласен с тем, что страховщик использует его личные данные (имя и контактные данные, данные договора страхования) при тестировании инфосистем до начала использования новых инфосистем.
- 24.13. Клиент соглашается с тем, что страховщик передает его личные данные финансовым предприятиям и их филиалам, входящим в ту же консолидированную группу, что и страховщик, с целью предложения страхователю информации и дополнительных финансовых услуг, исходя из его предполагаемых финансовых потребностей. Подобными финансовыми предприятиями являются ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal (A. X. Таммсааре теэ 47, 11316 Таллинн, тел. 610 6500, info@ergo.ee); ERGO Funds AS (A. X. Таммсааре теэ 47, 11316 Таллинн, тел. 610 6500, funds@ergo.ee); D.A.S. Õigusabikuluude Kindlustuse AS (Веэренни 58а, 11314, Таллинн, тел. 679 9450, info@das.ee). Передаваемые личные данные – это имя и контактные данные лица (адрес, номер телефона, адрес э-лектронной почты), а также данные о страхуемом предмете и страховом интересе.
- 24.14. Клиент имеет право в любое время ознакомиться со своими клиентскими данными в представителстве страховщика и передав страховщику соответствующий запрос. Клиент обязан незамедлительно сообщить страховщику обо всех изменениях по сравнению с представленными страховщику данными. Страховщик со своей стороны регулярно контролирует полноту и корректность данных клиента.
- 24.15. Клиент имеет право в случае, если его данные не разрешено обрабатывать на основании заключенного договора и/или принципов обработки данных в объеме, предусмотренном правовыми актами, требовать прекращения обработки, обновления своих данных и/или прекращения обеспечения доступа к ним и/или стирания собранных данных. Клиент имеет право в любой момент отозвать свое согласие на обработку данных. Отзыв согласия не имеет обратной силы. Страхователь имеет право запретить обработку касающихся его данных для исследований потребительских привычек или для передачи маркетинговой информации. Если клиент считает, что требования обработки его данных нарушены, он может обратиться к страховщику с требованием прекращения нарушения и/или с жалобой Инспекцию по защите данных.

25. Возможные противоречия между условиями

Если между общими условиями и условиями страхового продукта есть противоречие, руководствуются формулировкой условий страхового продукта. Если есть противоречие между установленным в условиях страхового продукта и условиях риска или особых условиях, то руководствуются формулировкой условий риска или особых условий.

26. Использование документов на иностранных языках

26.1. К документам договора страхования на эстонском языке по договоренности сторон можно приложить перевод на иностранный язык. Перевод обладает исключительно разъясняющим значением. При противоречиях между документами на эстонском и иностранном языках руководствуются документом на эстонском языке.

26.2. Если согласно договоренности документ на иностранном языке (международные клаузы и пр.) является частью договора страхования, то к договору страхования прилагается перевод этого документа на эстонский язык.

27. Разрешение жалоб клиентов

27.1. Клиент имеет право представить жалобу в отношении действий страховщика, используя все официальные контактные данные и средства связи страховщика (электронную почту, телефон, представительство).

27.2. Страховщик предоставляет клиенту в отношении принятия на рассмотрение жалобы обратную связь в течение одного рабочего дня.

27.3. Страховщик отвечает на жалобу клиента в течение пяти рабочих дней. Если жалобу невозможно разрешить в течение названного времени, страховщик сообщает клиенту о причинах удлиннения рассмотрения и о новом сроке ответа.

27.4. О результате рассмотрения жалобы клиенту сообщают в форме, позволяющей письменное воспроизведение.

27.5. Дополнительная информация о рассмотрении жалоб клиентов находится на сайте ERGO www.ergo.ee.

28. Порядок разрешения споров

28.1. 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 на сайте Союза страховых обществ Эстонии: www.eksl.ee).

28.2. Споры, вытекающие из договоров страхования, в т.ч. споры, в отношении которых не было достигнуто договоренности в примирительном органе страхования, разрешаются в Хартюском уездном суде.

28.3. К договору страхования применяют право Эстонии.

28.4. Страхователь имеет право представить жалобу по поводу действий страховщика в Финансовую инспекцию (Сакала 4, 15030 Таллинн).