

# Условия страхования жилья в ERGO

Неофициальный перевод. В случае споров в толковании данных условий исходят из текста условий на эстонском языке.



Уважаемый клиент!

В условиях страхования жилья мы объясняем принципы, которыми руководствуемся при страховании вашего дома.

Условия страхования жилья действуют в отношении договоров страхования, застрахованным объектом которых является строение и домашнее имущество.

Помимо настоящих условий, в отношении между нами и Вами действуют общие условия страховых услуг ERGO.

Если между настоящими условиями и общими условиями возникнут противоречия, то мы будем руководствоваться настоящими условиями.

Все условия всегда можно найти на нашем сайте [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee).

То, какие условия действуют в отношении конкретной услуги и договора страхования, указывается в страховом полисе.

Просим вас уделить время и внимательно прочитать условия страхования. При возникновении вопросов свяжитесь с нами по электронной почте [info@ergo.ee](mailto:info@ergo.ee).

**Мы будем рады вам помочь.**

## Содержание

1. Что мы страхуем	3
2. Что покрывает страхование	5
3. Где и когда действует страхование	12
4. Что такая страховая стоимость и страховая сумма	12
5. Каковы принципы возмещения	13

## 1. Что мы страхуем

### 1.1. Застрахованный объект указывается в полисе:

- строение (здание, квартира или сооружение);
- домашнее имущество.

1.2. **Здание** (жилое здание, баня, вспомогательное здание или гараж) – это постоянно соединенное с землей строение со стенами, крышей и внутренними помещениями, а также все его существенные части, в т. ч. система пожаротушения, системы пожарной и охранной сигнализации, установленные на здании солнечные панели, являющаяся частью здания зарядная станция для электромобиля, электропроводка, устройства для отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха, встроенная мебель, интегрированная техника.

- **Жилое здание**, в т. ч. часть жилого здания, двухквартирный дом или блок таунхауса, – это здание, которое вы используете для проживания. Внутренняя отделка двухквартирного дома или блока таунхауса и части строения застрахованы до внутренней отделки соседней квартиры или блока, включая части строения, находящиеся в долевой собственности.
- **Баня** – это отдельно стоящее здание бани.
- **Вспомогательное здание** или **гараж** – это отдельно стоящее здание, которое вы не используете для проживания и в котором нет бани. Вспомогательными зданиями являются, например, сарай, хлев, амбар, сеновал, теплица.

1.3. **Квартира** – это конструктивно обособленное жилое помещение и его части, которые можно изменить без повреждения идеальных долей здания, без нарушения прав других собственников и без изменения внешнего вида здания. Вместе с квартирой страхуются ее внутренняя отделка, полы, потолки, ненесущие перегородки, двери, окна, встроенная мебель, интегрированная техника, внутренняя отделка балкона, входящая в собственность квартиры терраса, системы пожарной и охранной сигнализации, части системы пожаротушения, электропитания, газоснабжения, отопления, водоснабжения, канализации, вентиляции и охлаждения, обслуживающие только застрахованную квартиру. Если в полисе имеется соответствующая пометка, то вместе с квартирой страхуется также часть долевой собственности, соответствующая размеру собственности (например, часть кровли здания, несущих стен, лестничной клетки, оборудования, предназначенного для обслуживания здания). Помимо прочего, вместе с квартирой страхуются относящиеся к квартире запираемая кладовая, подвальный или гаражный бокс, расположенные в том же многоквартирном доме, что и застрахованная квартира, и находящиеся в вашем единоличном пользовании.

### 1.4. Сооружения и малогабаритные здания

- **Сооружение** – это постоянно соединенное с землей строение, которое не является зданием.

#### Пример.

Сооружениями являются ограда, флагшток, бассейн, летняя кухня, уличный камин, терраса, уличные светильники, баня-бочка, стоящие отдельно от здания солнечные панели и относящиеся к ним оборудование (например, инвертор, внешний аккумулятор), стоящая отдельно от здания зарядная станция для электромобиля.

- **Малогабаритное здание** – это здание (в т. ч. теплица) закрытой нетто-площадью до 10 м<sup>2</sup>.

Сооружения, малогабаритные здания и топливо (например, дрова, уголь, мазут, сжиженный газ) в объеме, необходимом для отопления жилого здания в течение одного года, застрахуются в том случае, если в полисе сделана соответствующая пометка (страховая сумма указывается в полисе).

#### Пояснение

Если Вы хотите застраховать теплицу или здание закрытой нетто-площадью более 10 м<sup>2</sup> (например, баню, гараж, вспомогательное здание), то их необходимо застраховать как отдельное здание.

1.5. **Домашнее имущество** – это движимое имущество, находящееся в месте страхования и принадлежащее вам или члену вашей семьи либо находящееся в вашем законном владении.

**Ценные предметы** – произведения изобразительного искусства (картины, графика, скульптуры и т. п.), предметы из драгоценных металлов, драгоценные камни, наручные часы и коллекции – страхуются в пределах суммы для ценных предметов, указанной в полисе.

### 1.6. К застрахованным объектам не относятся:

- колодец, пруд, строения, построенные на воде;
- пленочная теплица;
- ветрогенератор с мачтой;
- грунт, вымощенные зоны, площадки для игры в мяч и дороги;
- вода (в т. ч. вода внутри колодца, трубопроводов и бассейна), газ внутри трубопроводов или установок;

- строение, находящееся в аварийном состоянии или непригодное к эксплуатации (строительство нельзя безопасно использовать по назначению), строение, незаконно построенное в зоне с ограничением на строительство. Домашнее имущество, находящееся в таких строениях, мы тоже не страхуем;

#### Пример.

Мы не хотим страховать здание с обвалившейся крышей или здание, угрожающее обрушением, а также здание, в сильно поврежденное домовым грибом.

- используемые в коммерческой деятельности строения и (или) используемые для коммерческой деятельности предметы или товар;

#### Исключение.

Страхованию подлежит офисное оборудование работодателя и средства связи, предоставленные в ваше пользование для выполнения удаленной работы.

#### Исключение.

Страхованию подлежит сданное внаем или в аренду строение, если это согласовано между нами в договоре.

#### Пояснение

В рамках страхования жилья мы не страхуем риски, связанные с предпринимательством. Для страхования здания, предназначенного для размещения или обслуживания, магазина, а также складского или производственного здания и относящегося к предприятию имущества запросите предложение по страхованию имущества предприятия.

- имущество, временно (на срок до 30 дней) предоставленное в ваше пользование, в т. ч. арендованные рабочие инструменты и т. п.;
- строение, в котором не завершено строительство кровли (кровля установлена не до конца), не установлены двери и окна и не закрыты надежно все прочие проемы, которые могли бы позволить посторонним лицам проникнуть в здание без применения вспомогательных средств, а также не проложены инженерные системы (например, система отопления, охлаждения, водоснабжения, газоснабжения, канализации, вентиляции и электроснабжения). Домашнее имущество, находящееся в таком строении, мы тоже не страхуем;
- смартфоны, смарт-часы, планшеты и их дополнительное оборудование старее двух лет, а также телевизоры, настольные компьютеры, ноутбуки и мониторы (в т. ч. предоставленные в ваше пользование работодателем) старее пяти лет. Возраст предмета учитывается с даты приобретения, когда он был новым. Если дата покупки неизвестна, мы будем руководствоваться датой выпуска конкретной модели. Если компьютер состоит из компонентов, купленных в разное время, то при расчете возраста компьютера мы будем руководствоваться временем покупки того компонента, который был куплен раньше остальных;
- сельскохозяйственная техника, подлежащие регистрации или обладающие мощностью более 15 кВт механические транспортные средства (в т. ч. садово-огородные тракторы) и их прицепы (в т. ч. автодача), а также установленное на них дополнительно оборудование;

#### Пояснение

Для страхования транспортного средства, обладающим регистрационным знаком, запросите предложение по страхованию каско.

- воздушные транспортные средства;

#### Исключение.

Дроны подлежат страхованию на сумму до 1500 евро за один страховой случай.

- водные транспортные средства (в т. ч. водные скутеры и джеты);

#### Исключение.

Страхованию подлежат находящиеся в месте страхования маломерные суда длиной до 5 м (т. е. гребные лодки, моторные лодки мощностью менее 25 кВт и парусные яхты с площадью паруса менее 25 м<sup>2</sup>) и находящиеся в запертом строении в месте страхования лодочные моторы мощностью до 25 кВт.

#### Пояснение

Для страхования более крупных или мощных водных транспортных средств, запросите предложение по страхованию маломерных судов.

- наличные деньги (в т. ч. электронные деньги), документы, рукописи, планы, чертежи, архивы, модели, образцы, ценные бумаги, облигации;

#### Исключение.

В случае кражи или хищения паспорта, ИД-карты или водительских прав мы возместим расходы на ходатайство о новом документе. При ходатайстве в обычном порядке собственная ответственность не применяется.

- информация и программное обеспечение, содержащиеся в системе обработки информации и на носителе данных (например, в компьютере, планшете, смартфоне);

### Исключение.

Мы возместим расходы на восстановление легального программного обеспечения, уничтоженного в результате страхового случая, в размере до 500 евро, если вы предоставите документы, подтверждающие приобретение программного обеспечения.

- алкогольные напитки;
- боеприпасы, взрывчатые вещества;
- растения, лес, живые существа.

### Исключение.

Страхованию подлежат цветы, кусты и плодовые деревья в случае пожара.

## 2. Что покрывает страхование

### 2.1. Страховые случаи и страховые покрытия страхования имущества и связанные с ними требования и ограничения

- 2.1.1. Страховом случаем является определенное в договоре страхования неожиданное и непредвиденное событие, в случае которого у нас возникает обязанность исполнения договора страхования. Если точное время страхового случая установить невозможно, то мы считаем им время, когда вы должны были узнать о страховом случае.
- 2.1.2. Страховыми случаями в рамках страхования имущества являются **пожар, протечка трубы, шторм, наводнение, вандальизм и кража со взломом**, а также **все риски**. Более точное содержание и исключения страхового случая разъясняются в приведенных ниже подпунктах.
- 2.1.3. Кроме того, можно выбрать дополнительные страховые покрытия, приведенные в пункте 2.8.
- 2.1.4. Страховые покрытия при страховании имущества могут отличаться в зависимости от типа здания, области его эксплуатации, возраста и т. п., точный перечень и объем страховых покрытий указывается в полисе.
- 2.1.5. Ознакомьтесь с исключениями, ущерб по которым не возмещается.

### 2.2. Пожар

Мы возместим ущерб, прямой причиной которого является:

- пожар, в т. ч. сажа, дым и вода для пожаротушения. Пожар – это открытый огонь, вспыхнувший за пределами очага горения или вышедший за пределы очага горения и бесконтрольно распространяющийся;
- прямое попадание удара молнии, т. е. непосредственный контакт молнии и застрахованного объекта, при котором разряд молнии попадает в объект, причиняя очевидные разрушения или вызывая пожар;

### Пояснение

Для страхования от ущерба, причиненного инженерной системе не старее семи лет или бытовой технике не старее четырех лет, а также ноутбуку и настольному компьютеру не старее трех лет воздействием перенапряжения (в т. ч. вызванного грозой), перегрузки или электрического тока, вы можете выбрать дополнительное страховое покрытие (см. пункты 2.8.5 и 2.8.6).

- взрыв, под которым мы подразумеваем мгновенно действующую силу, возникшую при расширении газов или паров;
- падение воздушного судна или его части и груза.

Если в результате взрыва, падения воздушного судна или его части и груза произошли разрушения, но не возникло пожара, мы возместим и этот ущерб.

Кроме того, мы возместим расходы на восстановление застрахованного имущества, обусловленные деятельностью спасательного департамента и не связанные со страховым случаем, не учитывая при этом собственную ответственность.

### Пример.

В многоквартирном доме произошел масштабный пожар, и хотя ваша квартира не была охвачена огнем, спасательный департамент сломал дверь вашей квартиры, чтобы убедиться в том, что в ней нет никого, кто нуждается в помощи.

### 2.3. Протечка трубы

Мы возместим ущерб, прямой причиной которого является:

- вытекание жидкости из инженерной системы (водопровод, трубопровод для отопления, канализации или ливневых вод, система пожаротушения, вентиляции или кондиционирования воздуха) строения (в т. ч. воды из крана);
- вода, вытекшая при поломке бытовых приборов (в т. ч. стиральных и посудомоечных машин, бойлеров), постоянно подключенных к внутреннему водопроводу строения, и их соединительных деталей.

### 2.4. Шторм

Мы возместим ущерб, прямой причиной которого является шторм (скорость ветра не менее 18 м/с), град либо дерево или другой предмет, упавшие на застрахованное строение из-за шторма, если характер ущерба, данные метеостанции или повреждения находящихся рядом предметов указывают на эти обстоятельства. Повреждение, причиненное строению штормом или градом, должно обладать возможностью это установить. Все виды ущерба, возникшие в месте страхования из-за шторма в течение 72 часов, считаются одним страховым случаем.

#### Пример.

Из-за шторма сломалось дерево, которое упало на крышу здания и разрушило ее. Мы возместим причиненный ущерб.

Если застрахованное строение было повреждено деревом, упавшим из-за шторма, и для установления размера ущерба или восстановления строения необходимо убрать это дерево, то мы возместим расходы, связанные с устранением дерева со строения. В этом случае мы также возместим разумные и обоснованные расходы в размере до 500 евро на распил дерева на части, фрезерование пня, вывоз дерева, его утилизацию и восстановление почвы. Мы не возместим указанные расходы, если местом произрастания дерева является недвижимость третьего лица.

#### Пояснение

Обратите внимание, что если в результате шторма возникнет наводнение, то такой ущерб возмещается в рамках покрытия на случай наводнения. Мы также не возместим качество ущерба из-за шторма протечкой ливневых вод, не связанную со штормом. Для страхования от ущерба, причиненного протечкой ливневых вод, вы можете выбрать дополнительное страховое покрытие (см. пункт 2.8.4).

### 2.5. Наводнение

Мы возместим ущерб, прямой причиной которого является природное наводнение. Под наводнением мы подразумеваем вызванное природными явлениями (шторм, осадки, разлив водоема) чрезмерное повышение уровня воды на поверхности земли до такой степени, когда поверхность земли и построенная по проекту осушительная система (включая дренажную и канализационную систему) не могут принять в себя возникшее количество воды. Все виды ущерба, возникшие в месте страхования из-за наводнения в течение 72 часов, считаются одним страховым случаем.

### 2.6. Вандализм и кража со взломом

Мы возместим ущерб, возникший в месте страхования, прямой причиной которого является:

- противоправная деятельность третьего лица, направленная на порчу, уничтожение или ограбление застрахованного объекта;
- наезд наземного транспортного средства на застрахованный объект, если ущерб не подлежат возмещению на основании закона о дорожном страховании;
- кража в результате взлома здания или его помещения. Взлом – это устранение преграды, ограждения или замка для проникновения в здание или помещение, а также открытие замка, препятствующего проникновению в здание или помещение, с помощью поддельного или полученного незаконным путем ключа либо иного технического вспомогательного средства;
- ограбление. Ограбление – это захват застрахованного объекта силой или угрожая насилием, а также уничтожение или повреждение застрахованного объекта во время ограбления.

Если ключ от застрахованного жилого здания украден или отнят при ограблении и, следовательно, необходима замена соответствующего замка в месте страхования, мы возместим разумные и обоснованные расходы на это без собственной ответственности.

### 2.7. Все риски (т. е. любое другое неисключенное событие)

Мы возместим ущерб, прямой причиной которого является другое внезапное и непредвиденное событие, которое не определено в пунктах 2.2.–2.6. в качестве страховового случая и которое не исключено настоящими условиями.

### 2.8. Дополнительные страховые покрытия

Дополнительное страховое покрытие действует только в том случае, если мы отдельно согласовали его с вами и указали в полисе, в т. ч. согласовали страховую сумму соответствующего дополнительного страховского покрытия. Обратите внимание, что на дополнительное страховое покрытие распространяются исключения, приведенные в пункте 2.9.

### 2.8.1. Домашняя помощь ERGO

Мы возместим расходы на домашнюю помощь в случае неожиданного происшествия с застрахованным строением, которое требует немедленных действий для предотвращения или уменьшения возможного ущерба. Услуга действует только в том случае, если вы закажете ее по указанному в полисе номеру телефона домашней помощи ERGO.

Домашняя помощь включает в себя:

- консультирование и при необходимости помочь в оформлении случая причинения ущерба;
- открытие двери в случае кражи ключа, его утери, выхода из строя запорной системы и т. п., при необходимости ремонт или замена сердцевины замка (расходы на приобретение сердцевины замка несете вы сами);
- первичную остановку течи в случае протечки трубы, замену или ремонт детали, причинившей ущерб. Если требовалась замена смесителя, то расходы на новый смеситель несете вы сами;
- осушение поврежденного строения (в т. ч. аренда влагопоглотителя на срок до двух дней), если это необходимо из-за протечки трубы или наводнения;
- временный ремонт или закрытие сломанных или разрушенных проемов (окна, двери, крыша) с помощью временных средств для защиты имущества от внешних воздействий и увеличения ущерба. Услуга также включает в себе устранение упавшего на строение дерева, если это необходимо из-за разрушений здания;
- организацию физической охраны на срок до 24 часов, если в результате пожара, взлома с проникновением или иного происшествия в строении возникли проемы и для предотвращения увеличения ущерба необходима охрана;
- помощь в поиске временного жилья и переезде туда, если в результате страхового случая застрахованное жилье станет непригодным для проживания.

Мы имеем право отказаться от предоставления домашней помощи или потребовать вернуть расходы, понесенные при предоставлении услуги, если происшествие не является неожиданным или непредвиденным (например, неоднократные засоры в трубопроводе, продолжительное протекание трубы или смесителя).

### 2.8.2. Расходы на аренду временного жилья

Страховой случай – это становление постоянного места жительства непригодным для проживания вследствие страхового случая, от которого застрахована эта квартира или жилое здание. Мы возместим разумные и обоснованные расходы, которые вы понесете для поиска и аренды равноценного временного жилья, а также переезда туда и обратно. Страховая сумма расходов на один месяц аренды временного жилья указывается в полисе.

Мы возместим расходы на аренду временного жилья и в том случае, если в многоквартирном доме произойдет пожар или взрыв, в результате которого в здании будет прервано электро-, водо- или теплоснабжение, но при этом сама застрахованная квартира не пострадает.

Жилое здание или квартира считаются непригодными для проживания, если они были разрушены или повреждены до такой степени, что привычная жизнь там невозможна или значительно затруднена.

#### Пример.

Частный дом настолько сильно поврежден в результате пожара, что стал непригодным для проживания и подлежит сносу. Мы возместим расходы на аренду временного жилья.

#### Пример.

Квартира повреждена в результате утечки воды, начавшейся с верхнего этажа. В квартире нет электричества, так как испорчена проводка. Мы возместим расходы на аренду временного жилья.

Мы возместим расходы на аренду временного жилья без собственной ответственности и на срок не более 12 месяцев с момента наступления страхового случая, но не превышая срока восстановления пригодности места страхования для проживания либо замены жилого здания или его части (квартиры).

Мы имеем право уменьшить размер возмещения, если восстановление места страхования откладывается по зависящим от вас причинам.

Мы не возместим коммунальные платежи, пени или неустойки, связанные со времененным жильем.

### 2.8.3. Правовое консультирование

В рамках правового консультирования вы можете попросить бесплатную консультацию по юридическим вопросам, связанным с застрахованным жильем (например, споры по договору аренды, споры с соседями, проблемы с квартирным товариществом или каким-либо поставщиком услуг и т. п.). Мы предоставляем правовые консультации в рабочее время только по телефону и на основании устно предоставленной вами информации. Мы не рассматриваем письменные материалы и не составляем ни письменные документы, ни ответы.

## Пояснение

Услугу более развернутого правового консультирования с покрытием расходов на правовую помощь можно получить, оформив страхование расходов на правовую помощь.

### 2.8.4. Протечка ливневых вод

Мы возместим ущерб, причиненный внутренней отделке или домашнему имуществу в результате первой протечки ливневой или талой воды. Страховая сумма при протечке ливневых вод указывается в полисе. Покрытие действует при условии, что вода не проникла в застрахованное строение в течение последних пяти лет.

Мы не возместим ущерб, причиненный очевидным или заведомо плохим состоянием здания или его части, а также пренебрежением обязанностью проявлять должную осмотрительность (например, игнорированием необходимости ремонта или непринятием первичных мер по предотвращению ущерба).

### 2.8.5. Внутренние неисправности инженерных систем

Мы возместим ущерб, причиненный инженерной системе строения (например, тепловому насосу, котлу, бойлеру, солнечным панелям и относящемуся к ним оборудованию, зарядной станции для электромобиля, напольному отоплению, геотермальной системе отопления), если возраст самой системы не превышает семи лет, и электронным частям строения (например, автоматике для ворот, приводу для дверей, электронным ограждениям, охранным системам), если причиной ущерба стали перебои, неполадки или колебания напряжения в электроснабжении и внутренние электрические или механические неисправности или неполадки самого застрахованного объекта. Возраст устройства учитывается со того дня приобретения, когда он был новым. Если дата покупки неизвестна, мы будем руководствоваться датой выпуска конкретной модели. Если инженерная система состоит из компонентов, купленных в разное время, то при расчете ее возраста мы будем руководствоваться временем покупки того компонента, который был куплен раньше остальных.

Инженерные системы страхуются по следующему принципу:

- сторожевая стоимость устройства, возраст которого не превышает 4 лет, составляет 100% от стоимости повторного приобретения равноценного нового устройства;
- сторожевая стоимость устройства, возраст которого 4–7 лет, составляет 50% от стоимости повторного приобретения равноценного нового устройства.

### 2.8.6. Внутренние неисправности бытовой техники

Мы возместим ущерб, причиненный бытовой технике (например, холодильнику, стиральной машине, плите, фотоаппарату, роботу-газонокосилке, телевизору, монитору), возраст которой не превышает четырех лет, а также ноутбуку и настольному компьютеру не старее трех лет, если причиной ущерба стали перебои, неполадки или колебания напряжения в электроснабжении и внутренние электрические или механические неисправности или неполадки самого застрахованного объекта. Возраст устройства учитывается со того дня приобретения, когда он был новым. Если дата покупки неизвестна, мы будем руководствоваться датой выпуска конкретной модели. Если бытовая техника состоит из компонентов, купленных в разное время, то при расчете ее возраста мы будем руководствоваться временем покупки того компонента, который был куплен раньше остальных. Информацию о страховой стоимости телевизоров, ноутбуков, настольных компьютеров и мониторов см. в пункте 4.10.

## Пример.

Компьютер, находящийся на подзарядке, поврежден перенапряжением, вызванным грозой. Мы возместим причиненный ущерб.

### 2.8.7. Поломка смарт-устройства

Мы возместим ущерб, вызванный поломкой или повреждением смартфона, смарт-часов, планшета и их дополнительных устройств, возраст которых не превышает двух лет. Возраст устройства учитывается со того дня приобретения, когда он был новым. Если дата покупки неизвестна, мы будем руководствоваться датой выпуска конкретной модели. Информацию о страховой стоимости этих предметов см. в разделе 4.9. Покрытие действует в пределах Эстонии, в том числе за пределами места страхования.

## Пример.

Смартфон упал на каменный пол и разбился. Мы возместим причиненный ущерб.

### 2.8.8. Домашнее имущество за пределами места страхования

Домашнее имущество, которое вы или член вашей семьи берете с собой за пределы места страхования, указанного в договоре страхования, является застрахованным как на территории Эстонии, так и на территории Европейского Союза, Великобритании, Швейцарии, Исландии, Норвегии и Лихтенштейна на сумму до 2000 евро. Членом вашей семьи считается ваш(а) супруг(а) или сожитель(ница), ваши дети, родители и иждивенцы, проживающие вместе с вами в месте страхования.

Выносимое за пределы места страхования домашнее имущество должно находиться под постоянным личным присмотром, запертым в шкафу или помещении таким образом, чтобы к нему не могли получить

доступ третьи лица, или запертым в бардачке или багажнике автомобиля в месте, недоступном для посторонних глаз. Электронные и смарт-устройства нельзя сдавать на хранение в багажное отделение самолета, судна, автобуса или поезда. В гостиничном месте ценные предметы и наручные часы следует хранить в сейфе гостиничного предприятия или в охраняемом хранилище.

Если вы оставляете велосипед, самокат, детскую коляску или инвалидную коляску (с электроприводом или без него) за пределами места страхования без личного присмотра, то их необходимо поместить ее в запертое здание или запереть с помощью велосипедного замка. Велосипед, самокат, детская коляска или инвалидная коляска (с электроприводом или без него), оставленные на ночь во дворе, не подлежат страхованию.

Если вы оставляете велосипед, самокат, детскую коляску или инвалидную коляску (с электроприводом или без него) на лестничной клетке, чердаке, в гараже или подвале общего пользования многоквартирного дома, то их необходимо запереть с помощью велосипедного замка даже в том случае, если входная дверь многоквартирного дома запирается.

#### 2.8.9. Страхование платежей по кредиту или лизингу

Если в результате страхового случая застрахованное жилое здание или квартира разрушится более чем на 50%, то мы возместим подлежащие выплате платежи по кредиту или лизингу, взятым в кредитном учреждении (зарегистрированном в Эстонии банке или филиале банка либо лизинговой компании) на приобретение или реновацию жилого здания или квартиры. Указанные расходы возмещаются без применения собственной ответственности и сроком до восстановления жилого здания или квартиры, но не более пяти месяцев.

#### 2.8.10. Потеря дохода от аренды

Страховой случай – это становление арендаемой площади непригодной для проживания вследствие страхового случая, от которого застраховано это жилое здание или квартира.

Мы возместим неполученную из-за страхового случая арендную плату за время, когда арендная площадь была непригодна для проживания, но не более шести месяцев. Собственная ответственность не применяется.

Основанием для расчета неполученной арендной платы является арендная плата по письменному договору аренды, действовавшая во время наступления страхового случая. Вы должны будете доказать размер арендной платы и ее оплату (в т. ч. предъявить действующий договор аренды). Если арендная плата существенно отличается от среднерыночной, то при определении возмещения мы имеем право руководствоваться размером средней арендной платы в данном регионе.

Мы имеем право уменьшить размер возмещения, если восстановление арендной площади откладывается по зависящим от вас причинам.

Если указанная в полисе сумма годового дохода от аренды меньше фактической арендной платы, действовавшей во время наступления страхового случая, то при возмещении мы берем за основу указанную в полисе сумму годового дохода от аренды, разделенную на месяцы.

Мы не возместим потерю дохода от аренды, если срок действия договора аренды истек, договор аренды был расторгнут или арендная плата не была выплачена по причине, не связанной со страховыми случаем.

#### 2.8.11. Ущерб, причиненный арендатором

Мы возместим повреждения, умышленно или по грубой небрежности нанесенные арендатором или проживающим с ним лицом внутренней отделке или домашнему имуществу застрахованного строения. Страховая сумма при ущербе, причиненном арендатором, указывается в полисе.

Страховое покрытие действует только в случае долгосрочного договора аренды (период аренды продолжительностью более 30 дней), заключенного в письменной форме. В течение страхового периода возмещается один страховой случай.

Мы не возместим ущерб, возникший в результате кражи имущества, а также ущерб, причиненный в том случае, если арендатор самовольно находится в месте страхования после истечения срока действия договора аренды (например, недобросовестный «арендатор-клещ»).

### 2.9. На какие случаи не распространяется страховое покрытие (исключения)

Мы не возместим:

- ущерб, если причинившее его событие не соответствует признакам страхового случая;
- ущерб, возникавший постепенно в течение долгого времени или в результате длительного процесса (например, коррозии, окисления, образования накипи, скопления частиц вещества или осадка, возникновения конденсата, появления чрезмерной влажности или плесени, гниения, появления домового гриба или иного грибкового поражения), износа, старения, порчи, усталости материала;
- ущерб, причиненный недостаточным или неправильным обслуживанием, ремонтом или обращением либо использованием не по назначению;

**Пример.**

На стене образовались пятна и вы попытались их удалить, но в процессе протерли в обоях дырку. Такой ущерб мы не возместим.

**Пример.**

В газонокосилке оказалось недостаточно масла, и ее мотор заклинило. Такой ущерб мы не возместим.

- расходы на обслуживание и профилактический ремонт, а также расходы на заменяемую в ходе обслуживания запчасть;
- ущерб, обусловленный строительством или разрушением плотины или иного защитного сооружения, перегораживающего водоток;

**Пример.**

Плотина, построенная на реке, прорвалась, и речная вода затопила близлежащий объект недвижимости, причинив ущерб зданию.

- ущерб, причиненный проникновением атмосферных осадков через наружную конструкцию строения (например, кровлю, стену) либо открытое или находящееся в положении проветривания окно или дверь;

**Пример.**

Во время дождя крыша начала протекать и нанесла ущерб внутренней отделке. Такой ущерб мы не возместим.

**Исключение.**

Ущерб, возникший в результате протечки осадков, мы возместим при наличии страховочного покрытия от протечки ливневых вод (см. пункт 2.8.4.).

- ущерб, возникший при движении воды под поверхностью земли, если вода проникает в строение только через подземную конструкцию.

Мы не применяем это исключение в случае, приведенном в пункте 2.5.

**Пример.**

Весеннее повышение уровня грунтовых вод не привело к затоплению объекта недвижимости, однако вода из грунта проникла в здание через стену или пол подвала. Такой ущерб мы не возместим.

- ущерб, причиненный умышленно или по грубой небрежности нарушением арендатором обязанности проявлять должную осмотрительность (например, проводить уборку, очистку);

**Исключение.**

Ущерб, причиненный арендатором умышленно или по грубой небрежности, мы возместим при наличии дополнительного страховочного покрытия на случай ущерба, причиненного арендатором (см. пункт 2.8.11.).

- ущерб, причиной которого является внутренняя неполадка или скрытый дефект застрахованного объекта;

**Пример.**

Смеситель с дефектом стал причиной затопления. Мы возместим расходы на устранение затопления, но не расходы на замену неисправного смесителя.

- ущерб, возникший из-за сжатия или расширения строения или его частей, кроме случая, когда это произошло непосредственно в результате страховочного случая;

**Пример.**

Паркет уложен с недостаточным зазором для расширения. По окончании отопительного сезона влажность в помещении увеличилась, паркет расширился и повредился из-за отсутствия зазора для расширения. Такой ущерб мы не возместим.

**Пример.**

Из-за высыхания древесного материала на строении или его отделочных материалах появились трещины. Такой ущерб мы не возместим.

- ущерб, возникший из-за подъема или размыва грунта либо проседания грунта, строения или его частей, независимо от события или причины, вызвавших проседание;

**Пример.**

Из-за проседания на строении или его отделочных материалах появились трещины. Такой ущерб мы не возместим.

- ущерб, причиненный насекомыми, грызунами и другими вредителями или птицами;

**Пример.**

Дятел повредил стену дома. Такой ущерб мы не возместим.

### **Исключение.**

Мы возместим ущерб, если в результате деятельности грызунов или птиц возникнет пожар или если птица разобьет стеклянную поверхность строения.

- ущерб, причиненный домашними животными в результате жевания, разрывания, царапания или выделений;

### **Исключение.**

Мы возместим ущерб, если в результате деятельности домашних животных возникнет пожар.

- ущерб, вызванный тяжестью или движением льда или снега;

### **Исключение.**

Мы возместим ущерб, причиненный застрахованному предмету движением льда или снега, если выбрано покрытие о всех рисков.

- косметические дефекты (например, царапины, вмятины, сколы, пятна, разрывы, изменение цвета), которые не влияют на целевое использование застрахованного объекта;

### **Пример.**

Ваза долго стояла на одном месте на подоконнике, что привело к неравномерному выцветанию поверхности подоконника. Такой ущерб мы не возместим.

- ущерб, в результате которого стеклянная поверхность поцарапалась, загрязнилась или стала менее прозрачной, но стекло не утратило прочности и не представляет опасности для здоровья или жизни человека;
- ущерб, причиненный в ходе строительных работ;

### **Пояснение**

Строительная работа – это возведение, расширение, реконструкция застрахованного строения, изменение инженерных систем (например, электропроводки, трубопровода, системы отопления) или снос строения. Строительной работой не являются ремонт внутренней отделки, например поклейка обоев, покраска, укладка напольного покрытия, облицовка плиткой санузла, замена смесителя/унитаза.

### **Исключение.**

Мы возместим ущерб, причиненный пожаром, возникшим в ходе строительных работ.

- ущерб, возникший из-за дефектных строительных или ремонтных работ, ошибки планирования или проектирования, использования дефектных или неподходящих строительных материалов;

### **Исключение.**

Мы возместим ущерб, возникший по указанным причинам в результате утечки воды из трубопровода.

### **Исключение.**

Мы возместим ущерб, возникший по указанным причинам в результате пожара, если строительные работы проводились не более трех лет назад и строитель был зарегистрирован в регистре хозяйственной деятельности или если работы проводились до приобретения здания и дефекты строительных работ не были очевидны. Если работы проводились более трех лет назад, то мы возместим ущерб, причиненный пожаром, независимо от исполнителя строительных работ.

### **Пример.**

Строитель, зарегистрированный в регистре хозяйственной деятельности, установил дымогарную трубу каменки в бане слишком близко к деревянному потолку вопреки требованиям пожарной безопасности, и в ходе топки возник пожар. Мы возместим восстановление здания.

### **Пример.**

Вы сами установили дымогарную трубу каменки в бане, но, к сожалению, сделали это с нарушением требований пожарной безопасности, расположив трубу слишком близко к деревянному потолку. В ходе одной из первых топок возник пожар из-за отсутствия достаточного расстояния между пожароопасными материалами и горячими поверхностями. Причиненный ущерб мы не возместим.

### **Пояснение**

Мы не возместим расходы на замену некачественной части застрахованного объекта, ее ремонт или иное устранение ошибки строительства.

Мы также не возместим расходы на открытие, закрытие и восстановление качественных частей (в т. ч. конструкций) строения с целью ремонта некачественной части, ее замены или иного устранения ошибки строительства.

- ущерб, причиненный инженерной системе строения (например, тепловому насосу, котлу, бойлеру, солнечным панелям, зарядной станции для электромобиля, напольному отоплению, геотермальной системе отопления) и электронным частям строения (например, автоматике для ворот, приводу для дверей, электронным ограждениям, охранным системам), если причиной ущерба стали перебои, неполадки или колебания напряжения в электроснабжении и внутренние электрические или механические неисправности или неполадки самого застрахованного объекта;

#### Исключение.

Ущерб, причиненный инженерной системе, возраст которой не превышает семи лет, мы возместим при наличии дополнительного страхового покрытия на случай внутренних неисправностей инженерных систем (см. пункт 2.8.5.).

- ущерб, причиненный бытовой технике (например, холодильнику, стиральной машине, плите, фотоаппарату, роботу-газонокосилке, телевизору, монитору), причиной которого стали перебои, неполадки или колебания напряжения в электроснабжении и внутренние электрические или механические неисправности или неполадки самого застрахованного объекта;

#### Исключение.

Ущерб, причиненный бытовой технике не старее четырех лет, а также ноутбуку и настольному компьютеру не старее трех лет, мы возместим при наличии дополнительного страхового покрытия на случай внутренних неисправностей бытовой техники (см. пункт 2.8.6.).

- ущерб, вызванный поломкой или повреждением смартфона, смарт-часов, планшета и их дополнительных устройств;

#### Исключение.

Ущерб, причиненный смарт-устройствам, возраст которых не превышает двух лет, мы возместим при наличии дополнительного покрытия на случай поломки смарт-устройства (см. пункт 2.8.7.).

- ущерб, возмещение которого можно требовать от другого лица по договору или гарантии;
- ущерб, который возмещается на основании обязательного страхования ответственности;
- ущерб, причиной которого являются взрывные или землетрепные работы, вибрация;
- ущерб, возникший из-за потери или забывания застрахованного предмета;
- расходы на устранение загрязнения окружающей среды;
- ущерб, возникший из-за плановых работ;

#### Пример.

В многоквартирном доме квартирное товарищество заменило радиаторы, трубопровод или окна, и в связи с этим был причинен ущерб стенам или ванной комнате. Такой ущерб мы не возместим.

- ущерб в результате случаев, на которые не распространяется страховое покрытие в соответствии с общими условиями страховых услуг ERGO (общие исключения).

### 3. Где и когда действует страхование

Местом страхования является здание, часть здания или квартира, расположенные по адресу, указанному в полисе. Местом страхования также являются запираемые кладовая, подвальный или гаражный бокс или малогабаритное здание, расположенные на том же объекте недвижимости, что и жилое помещение, и находящиеся в вашем единоличном пользовании. Местом страхования не является помещение общего пользования в многоквартирном жилом здании.

Страховое покрытие домашнего имущества, предназначенное для использования на открытом воздухе, действует также на уличной территории застрахованного здания. При наступлении сумерек или покидании места страхования переместите указанное имущество, кроме садовой мебели, батута, гриль-печи или коптильной печи, робота-газонокосилки, в запертую здание.

### 4. Что такое страховая стоимость и страховая сумма

- 4.1. Страховая стоимость строения – это восстановительная стоимость, т. е. разумные расходы на восстановление нового аналогичного строения.
- 4.2. Если износ здания превышает 60%, то в случае пожара страховой стоимостью будет остаточная стоимость. Под остаточной стоимостью мы подразумеваем восстановительную стоимость за вычетом износа здания. Размер износа при необходимости определяется экспертом после наступления случая причинения ущерба.
- 4.3. Если при заключении договора вы предоставили нам неточную информацию о застрахованном объекте, то при определении страховой стоимости мы будем руководствоваться фактическими данными.
- 4.4. Страховая стоимость домашнего имущества – это стоимость повторного приобретения, т. е. разумные расходы на повторное приобретение нового равноценного (со схожими техническими характеристиками) предмета.
- 4.5. Страховая сумма – это максимальная сумма, выплачиваемая нами за один страховой случай. Страховая сумма не уменьшается на размер выплаченного страхового возмещения.

- 4.6. Домашнее имущество, находящееся в другом здании (например, бане, гараже, вспомогательном здании, малогабаритном здании), расположенному на том же объекте недвижимости, что и застрахованное жилое здание, или в многоквартирном доме в запертой кладовой, подвальном или гаражном боксе или малогабаритном здании, расположенных на том же объекте недвижимости, что и жилое помещение, и находящихся в вашем единоличном пользовании, страхуется в общей сложности на сумму до 25% от страховой суммы домашнего имущества.
- 4.7. Неустановленные строительные материалы (например, кирпичи, трубы, краска, паркет, провода), неустановленное оборудование (например, сантехника, кондиционер, система отопления) и рабочие инструменты в жилом здании или квартире, находящихся в стадии строительства, страхуются на сумму до 25% от страховой суммы домашнего имущества. Указанные предметы являются застрахованными в том случае, если они находятся в строении, двери которого надлежащим образом заперты, окна закрыты и надежно закрыты все прочие проемы, которые могли бы позволить посторонним лицам проникнуть в здание без применения вспомогательных средств.
- 4.8. Садовая техника, предназначенная для домашнего использования (например, робот-газонокосилка), и механические транспортные средства мощностью до 15 кВт (в т. ч. электрический самокат или велосипед) страхуются на сумму до 25% от страховой суммы домашнего имущества.
- 4.9. Смартфоны, смарт-часы, планшеты и их дополнительные устройства страхуются по следующему принципу:
  - страховая стоимость устройства, возраст которого не превышает 5 месяцев (включительно), составляет 100% от стоимости повторного приобретения равноценного нового устройства;
  - страховая стоимость устройства, возраст которого 6–12 месяцев, составляет 75% от стоимости повторного приобретения равноценного устройства;
  - страховая стоимость устройства, возраст которого 13–24 месяца, составляет 50% от стоимости повторного приобретения равноценного устройства;
  - возраст устройства учитывается со того дня приобретения, когда он был новым. Если дата покупки неизвестна, мы будем руководствоваться датой выпуска конкретной модели.
- 4.10. Телевизоры, ноутбуки или настольные компьютеры и мониторы страхуются по следующему принципу:
  - страховая стоимость устройства, возраст которого не превышает 12 месяцев (включительно), составляет 100% от стоимости повторного приобретения равноценного нового устройства;
  - страховая стоимость устройства, возраст которого 13–24 месяца, составляет 70% от стоимости повторного приобретения равноценного устройства;
  - страховая стоимость устройства, возраст которого 25–60 месяцев, составляет 50% от стоимости повторного приобретения равноценного устройства;
  - возраст устройства учитывается со того дня приобретения, когда он был новым. Если дата покупки неизвестна, мы будем руководствоваться датой выпуска конкретной модели.

## 5. Каковы принципы возмещения

### 5.1. Порядок выплаты страхового возмещения

- 5.1.1. Мы возместим прямой имущественный ущерб и другие разумные и обоснованные расходы, установленные в полисе. При расчете возмещения мы берем за основу стоимость поврежденного, уничтоженного или утраченного в результате страхового случая застрахованного объекта на момент наступления страхового случая.
- 5.1.2. Для выплаты возмещения мы выдаем гарантийное письмо строительной компании, восстанавливающей строение, или выплачиваем денежную компенсацию по договору страхования. В случае восстановления строения вы заключаете договор о проведении восстановительной работы со строительной компанией, которая несет ответственность за качество работы. Вы имеете право сами выбрать строительную компанию, наша обязанность возмещения ограничивается обоснованными расходами.
- 5.1.3. В случае денежной компенсации сначала мы возместим разумные и обоснованные расходы, необходимые для восстановления строения или ремонта внутренней отделки, на основании согласованных расчетов в размере 70% от восстановительной стоимости поврежденного застрахованного объекта, учитывая возможное уменьшение страхового возмещения и собственной ответственности. Оставшуюся часть восстановительной стоимости мы выплатим в том случае, если вы докажете, что использовали первую часть страхового возмещения для восстановления поврежденного застрахованного объекта в течение двух лет с момента его получения. Чтобы доказать расходы на восстановление, вам необходимо будет предоставить нам подлежащие проверке чеки, счета и фотографии этапа восстановительных работ.
- 5.1.4. Мы не возместим ущерб, если еще до наступления страхового случая застрахованный объект был поврежден в значительной степени, требовавшей ремонта или замены независимо от ущерба, причиненного в результате страхового случая. В вышеуказанном случае мы не считаем ущерб возникшим из-за страхового случая.

**Пример.**

Напольное покрытие изношено в результате длительного использования и требует замены. Из-за протечки на этот пол попала вода, которая после высыхания оставила пятна. Такой ущерб мы не возместим.

**Пример.**

В прошлом году вашей квартире был причинен ущерб в результате утечки воды, и по страхованию вам возместили расходы на замену поврежденных обоев. Однако обои не были заменены за счет полученного возмещения. Происходит новая утечка воды, и те же самые обои снова оказываются повреждены. Такой ущерб мы не возместим.

5.1.5. Если страховая стоимость застрахованного предмета является остаточной стоимостью, мы вычтем из суммы ущерба на износ здания.

5.1.6. Если ремонт застрахованного объекта является экономически целесообразным, то мы возместим обоснованную стоимость ремонта, отдав предпочтение более экологическим и менее обременительным для окружающей среды решениям. Если застрахованный объект невозможно отремонтировать или заменить, то мы возместим расходы на повторное приобретение.

**Пример.**

Молоток выскоцкнула из руки, упал на пол и повредил паркет. С помощью локального ремонта можно устраниить поврежденное место так, чтобы повреждение не было заметным. Если других повреждений не возникло, то мы возместим расходы на локальный ремонт, не учитывая при этом собственную ответственность.

**Пример.**

Запасные части для теплового насоса больше не поставляются, мы возместим расходы на покупку нового теплового насоса.

5.1.7. Мы не возместим расходы, связанные с приведением восстановленных после страхового случая частей здания в соответствие с неповрежденной частью здания.

**Пример.**

Поврежден пол в прихожей. Во всей квартире установлен пол без переходов (без порогов). Поскольку другие помещения не были повреждены, мы возместим только замену пола в прихожей. При необходимости устанавливается порог.

**Пример.**

Различия цветового оттенка новой и старой краски или напольного покрытия.

5.1.8. При выплате возмещения за домашнее имущество мы руководствуемся стоимостью застрахованного предмета в момент повторного приобретения нового предмета. Если такие предметы больше не продаются, основанием для возмещения будут предметы, которые максимально похожи на уничтоженные предметы, но не хуже их, например, новая версия той же модели. Мы имеем право приобрести предмет, максимально близкий по функциональности и внешнему виду. См. также пункты 4.9. и 4.10.

5.1.9. При наступлении страхового случая мы возместим понесенные вами разумные расходы для предотвращения или уменьшения ущерба.

**5.2. Собственная ответственность**

Мы вычитаем из страхового возмещения собственную ответственность.

При возмещении ущерба, причиненного строительством или ремонтом, мы применяем трехкратную ставку собственной ответственности, указанную в полисе.

При выплате возмещения за смартфоны, планшеты и другие смарт-устройства и их дополнительные устройства мы применяем указанную в договоре собственную ответственность к каждому устройству отдельно (в т. ч. если устройство было повреждено в результате одного того же случая), за исключением случаев, когда устройство было повреждено или уничтожено в результате пожара, протечки трубы, шторма, наводнения, кражи со взломом или ограбления.

Мы не учитываем собственную ответственность, если:

- для устранения всего ущерба вы используете согласованный с нами локальный ремонт. Мы не применяем отдельную собственную ответственность в случае ремонта инженерных систем, электронного оборудования и бытовой техники;
- застрахованное строение было уничтожено более чем на 50%;
- в результате страхового случая повреждена только стеклянная поверхность входной двери, окна или балконного ограждения здания и нет никакого другого ущерба, за исключением случая повреждения теплицы.

### 5.3. Уменьшение суммы возмещения

Мы не выплатим страховое возмещение (частично или полностью) в следующих случаях:

- если вы не выполнили требование безопасности, описанное в пункте 5.4., и между невыполнением требования и страховым случаем или размером ущерба, возникшего в результате страхового случая, существует причинно-следственная связь;
- если вы не следовали инструкциям, приведенным в пункте 5.5., и несоблюдение инструкций влияет на установление страхового случая или наше обязательство по исполнению договора;
- в других случаях (нарушениях), указанных в общих условиях страховых услуг ERGO.

### 5.4. Требования безопасности для предотвращения ущерба

Относитесь к своему имуществу бережно и заботливо и делайте все возможное, чтобы предотвратить возможное наступление страхового случая и уменьшить ущерб, в частности:

- чистите дымоходы и дымовые трубы по мере необходимости, не реже одного раза в год. Дымовые трубы жилища для одной семьи может чистить лицо, не имеющее свидетельства о квалификации трубочиста. Как минимум раз в пять лет вы должны заказывать услугу чистки труб жилища для одной семьи у трубочиста с квалификационным свидетельством. В случае многоквартирного дома вы должны заказывать услугу чистки труб у трубочиста с квалификационным свидетельством каждый год;
- следите за тем, чтобы газовая установка и связанная с ней инженерная система проверялись компетентным лицом с частотой, предусмотренной производителем или законодательством для обеспечения безопасности;
- не оставляйте горящие свечи без присмотра и следите за тем, чтобы дети и домашние животные не оставались одни в комнате с горящей свечой;
- не кладите непотушенный уголь или золу в место хранения отходов горючего материала, тару из горючего материала и (или) место, где их возгорание это может причинить ущерб застрахованному объекту;
- место для разведения открытого огня выбирайте на безопасном расстоянии от строения или легковоспламеняющихся материалов. Безопасным расстоянием для пламени костра 1 м считается 8 м, а для более крупного костра – 15 м;
- при выполнении пожароопасных работ избегайте попадания искр на легковоспламеняющиеся вещества или материалы, а также держите в поблизости исправные первичные средства пожаротушения;
- допускайте к выполнению огневых и электромонтажных работ только человека, обладающего соответствующим квалификационным свидетельством;
- системы отопления и электроснабжения должны быть спроектированы, проложены, установлены и приняты в эксплуатацию в соответствии с требованиями, а при отсутствии требований – таким образом, чтобы их эксплуатация и обслуживание были безопасными. При монтаже и проектировании отопительного прибора нельзя использовать вентиляционный канал для отвода дыма;
- покидая дом, закрывайте и запирайте двери и окна;
- проверяйте исправность датчиков дыма и угарного газа, датчики протечки воды и охранных систем и регулярно осуществляйте их обслуживание;
- очищайте водосточные желоба и крышу и осуществляйте их обслуживание (при необходимости удаляйте мх). В зимний период очищайте крыши зданий от снега и льда, а свесы кровли – от сосулек;
- для предотвращения замерзания трубопровода и инженерных систем закройте и опорожните системы водоснабжения, охлаждения и отопления, находящиеся в неотапливаемом строении или его части;
- если в здании или части здания в зимний период включено отопление, отрегулируйте мощность отопительных приборов таким образом, чтобы неожиданное понижение температуры воздуха не причинило ущерба в результате замерзания;
- в случае строительных и (или) ремонтных работ выполняйте требования строительного кодекса, при наличии квартирного товарищества также выполняйте требования, установленные квартирным товариществом;
- для предотвращения проникновения воды в здание через канализационную систему на отверстии канализационной системы должен быть установлен обратный клапан;
- при эксплуатации устройств соблюдайте инструкции производителя, в т. ч. требования к обслуживанию.

### 5.5. Что делать в случае причинения ущерба

В случае причинения ущерба действуйте следующим образом:

- немедленно примите все меры для спасения застрахованного объекта, предотвращения увеличения ущерба и уменьшения ущерба;
- немедленно сообщите о происшествии в полицию, если вы подозреваете умышленную деятельность третьего лица, или в спасательный департамент, если это пожар или взрыв; в остальных случаях – соответствующим компетентным учреждениям или лицам;

- при первой возможности уведомите нас и предоставьте данные о происшествии, предполагаемом размере ущерба, свидетелях, участниках и виновнике, далее следуйте полученным от нас инструкциям;
- по возможности сохраняйте место страхового случая неприкосновенным до получения наших инструкций;
- предоставьте нам для осмотра поврежденное в результате страхового случая имущество или его остатки. Не приступайте к восстановлению поврежденного имущества и не утилизируйте уничтоженное имущество, не согласовав это с нами;
- предоставьте нам информацию, необходимую для определения меры исполнения наших договорных обязательств, например:
  - объяснения и доказательства случая причинения ущерба;
  - справку из полиции в случае вандализма, взлома, кражи или ограбления;
  - справку из спасательного департамента в случае пожара;
  - перечень поврежденного имущества;
  - документы, подтверждающие расходы, возникшие в результате случая причинения ущерба;
  - документы, подтверждающие покупку, например оригинал квитанции о покупке из магазина;
  - при необходимости другие документы для установления обстоятельств и масштабов случая причинения ущерба.