

ERGO Insurance SE

# Общие условия страховых услуг ERGO

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



Уважаемый клиент!

В общих условиях страховых услуг ERGO разъясняются общие принципы, которыми мы руководствуемся при оказании услуг.

Помимо настоящих общих условий, в отношении каждой из наших услуг действуют также условия соответствующей услуги. Все условия всегда можно найти на нашем сайте: [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee).

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

Просьба уделить время и внимательно прочитать условия страхования. При возникновении вопросов просим связаться с нами по адресу электронной почты [info@ergo.ee](mailto:info@ergo.ee).

Мы всегда готовы вам помочь.

## Содержание

1. Какие понятия мы используем	3
2. Чем мы руководствуемся, если между общими условиями страховых услуг и условиями конкретной услуги имеются противоречия	3
3. Как мы исходим из вашего страхового интереса и потребностей	4
4. Каков срок действия договора страхования	4
5. Когда мы считаем договор страхования заключенным	5
6. Как определяется и оплачивается страховой взнос. Каковы последствия задержки уплаты.	5
7. Как мы идентифицируем вашу личность и право представительства	6
8. Кого мы считаем лицами, приравненными к страхователю	6
9. Как мы определяем выгодоприобретателя	7
10. Какую информацию мы вам передаем	7
11. Какую информацию мы от вас ожидаем	8
12. Какими мы обладаем правами в случае, если вы нарушили обязанность по уведомлению.	8
13. Как производятся расчеты	9
14. Как можно расторгнуть договор страхования	9
15. Каковы принципы компенсации	10
16. На какие случаи не распространяется страховое покрытие (общие исключения)	11
17. Какие еще существуют ситуации, при которых мы не выплачиваем возмещение (нарушения)	12
18. Что означает переход права требования	13
19. Когда истекают сроки давности требований, следующих из договора страхования	13
20. Как мы применяем международные санкции	14
21. Как мы обрабатываем ваши персональные данные	14
22. Как мы используем иноязычные документы	14
23. Как вы можете подать нам жалобу	14
24. Как разрешаются споры	14

## 1. Какие понятия мы используем

**Страховщик** – это предприятие ERGO Insurance SE, регистрационный код 10017013, адрес А. Х. Таммсааре теэ, 47, Таллинн (далее также – «мы»).

**Клиент** – это любое лицо, которое использует или желает использовать нашу услугу, в т. ч. страхователь, застрахованное лицо, пострадавшее лицо, выгодоприобретатель и приравненные к страхователю лица (далее также – «вы»).

**Страхователь** – это лицо, которое заключило договор страхования (далее также – «вы»).

**Застрахованное лицо** – это лицо, связанный с которым риск или интересы были застрахованы (например, собственник здания или транспортного средства).

**Выгодоприобретатель** – это указанное в договоре страхования лицо, которое при наступлении страхового случая имеет право получить следующее из договора страхования страховое возмещение (кроме страхования ответственности).

**Условия услуги** – это условия страхования, которые мы применяем в отношении соответствующей услуги (например, условия страхования жилья, страхования транспортного средства, страхования ответственности, страхования юридических расходов и т. д.). Все условия страхования всегда можно найти на нашем сайте [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee).

### Пояснение

На практике параллельно используется также и понятие страхового продукта. Понятия «страховая услуга» и «страховой продукт» являются синонимами.

**Страховой период** – это указанный в страховом полисе промежуток времени, в течение которого мы несем ответственность при наступлении страхового случая. Кроме того, страховой период является промежутком времени, на основании которого мы рассчитываем страховые взносы. Страховой период, как правило, составляет один год в случае как бессрочных, так и срочных договоров страхования, если мы не договорились с Вами в договоре страхования об ином.

**Договор страхования** – это соглашение, которое мы заключаем в Вами. При наступлении страхового случая мы обязуемся возместить ущерб, возникший в результате страхового случая, или выплатить оговоренную денежную сумму, или исполнить договор иным оговоренным способом. Вы обязуетесь платить страховые взносы. Документы договора страхования – это, например, полис, общие условия страховых услуг, условия выбранного вида страхования и другие документы, на которые мы ссылались в договоре страхования.

**Оферта** – это наше предложение заключить договор страхования на указанных в оферте условиях.

**Предложение** – это указанный в страховом полисе промежуток времени, в течение которого мы несем ответственность при наступлении страхового случая. Кроме того, страховой период является промежутком времени, на основании которого мы рассчитываем страховые взносы

**Полис (страховой полис)** – это документ договора страхования, в котором отражено все то, о чем мы с вами договорились.

**Счет-платежное извещение** – это отправляемое нами уведомление, которым мы напоминаем вам о сроке уплаты страхового взноса.

**Страховой случай** – это указанное в условиях страховой услуги и страховом полисе событие, при наступлении которого мы обязаны выплатить страховое возмещение или выполнить другое действие, о котором мы договорились в договоре страхования.

**Страховое возмещение** – это сумма, которую мы выплачиваем для компенсации ущерба, возникшего в результате наступления страхового случая. Страховым возмещением может считаться также замена или восстановление застрахованного объекта.

**Собственная ответственность** – это оговоренная в договоре страхования сумма или иная стоимость (например, период, процент ущерба), на которую мы уменьшаем выплачиваемое страховое возмещение. Мы применяем собственную ответственность к каждому страховому случаю, если в заключенном с Вами договоре страхования не было оговорено иначе.

## 2. Чем мы руководствуемся, если между общими условиями страховых услуг и условиями конкретной услуги имеются противоречия

В случае противоречий между настоящими общими условиями страховых услуг и условиями конкретной услуги мы руководствуемся формулировкой условий услуги соответствующего типа страхования. В случае противоречий между условиями страховой услуги и условиями риска или особыми условиями мы руководствуемся формулировкой условий риска или особых условий.

#### Пояснение

Противоречие означает, например, такую ситуацию, при которой одно и то же понятие в различных условиях страхования может быть сформулировано по-разному.

### 3. Как мы исходим из вашего страхового интереса и потребностей

- 3.1. Мы хотим, чтобы предлагаемая услуга и страховое покрытие соответствовали вашему страховому интересу и потребностям. Мы выясним ваш страховой интерес и потребности и посоветуем наиболее подходящую для вас услугу, а также предоставим необходимые разъяснения, чтобы вы могли принять.

#### Пояснение

Если в результате страхового случая у вас возникла какая-либо потеря, например, повреждение имущества, потеря близкого, причинение ущерба другому лицу и т. д., это означает, что у вас имеется страховой интерес. Например, каждый человек заинтересован в страховании своей жизни и здоровья, каждый владелец транспортного средства или здания заинтересован в страховании рисков, связанных с его имуществом. Страхователем может также быть и третье лицо, имеющее страховой интерес, если оно желает заключить договор страхования в пользу своего близкого.

**Потребности клиента** выражаются в вашем желании застраховать себя или свое имущество от определенного страхового риска на определенных условиях (например, посредством выбора территории страхования, собственной ответственности и срока действия договора страхования). При заключении договора мы проконсультируем вас, чтобы выяснить ваши потребности.

При выяснении страхового интереса и потребностей мы исходим из предоставленной вами информации о том, почему вы желаете заключить договор страхования, что вы желаете застраховать и в случае каких событий вы желаете получить возмещение ущерба.

- 3.2. Если у вас отсутствует страховой интерес, мы имеем право отказаться от заключения договора. Если отсутствие у вас страхового интереса выясняется в ходе рассмотрения страхового случая и лицо, которое фактически обладает страховым интересом не согласно с тем, чтобы возмещение получили вы или указанное в договоре лицо, мы освобождаемся от обязанности выплаты страхового возмещения

#### Пояснение

Страховой интерес является основанием для страхования. Договор страхования должен прежде всего защищать человека, у которого возникает ущерб или у которого может возникнуть какой-либо ущерб или потеря в связи со страховым случаем. Закон предусматривает, что в случае отсутствия страхового интереса страховщик имеет право отказаться от выплаты возмещения.

### 4. Каков срок действия договора страхования

- 4.1. Договор страхования может быть как срочным, так и бессрочным. Срочный договор страхования действует до наступления согласованного срока. Бессрочный договор страхования действует до отказа от договора. Страховым периодом в случае как срочного, так и бессрочного договора страхования, как правило, является 1 год (исключением может быть, например, краткосрочное страхование путешествия или дорожное страхование, в случае которого страховой период короче).

#### Пояснение

То, является ли договор страхования срочным или бессрочным, указывается в страховом полисе.

- 4.2. Срочный договор страхования считается обновленным на следующий страховой период, если мы представили вам как страхователю новое предложение (например, отправили новый полис и счет-платежное извещение) и вы согласились с ним.
- 4.3. О желании изменить или расторгнуть бессрочный договор страхования необходимо сообщить другой стороне как минимум за месяц до окончания страхового периода, если мы не договорились с Вами в договоре страхования об ином. Сторона, не согласная с предложением об изменении условий договора страхования, имеет право расторгнуть договор страхования.

#### Пояснение

Мы, также как и Вы имеем право расторгнуть бессрочный договор страхования в конце каждого текущего периода страхования, соответственно уведомив об этом другую сторону. Мы не можем рассматривать Ваш отказ от уплаты взноса за очередной период страхования в качестве заявления о расторжении договора. Вы должны четко сообщить нам о своем желании расторгнуть договор.

Сторона, не согласная с предлагаемыми изменениями, имеет право на прекращение договора страхования.

## 5. Когда мы считаем договор страхования заключенным

5.1. Мы считаем договор страхования заключенным, если Вы получили нашу оферту и согласились с ней. В зависимости от страховой услуги, предоставление согласия может происходить различными способами, например, если вы выполнили одно из следующих условий:

5.1.1. уплатили нам первый страховой взнос;

5.1.2. подтвердили заключение договора страхования своим сообщением (например, электронным письмом, по телефону, во время видеоконсультации и т. д.) или подписью на страховом предложении или полисе

### Пояснение

В зависимости от страховой услуги, заключить договор страхования можно очень разными способами. Для заключения договора страхования необходимо, чтобы вы согласились с договором страхования. Самым обычным способом предоставления согласия является уплата страхового взноса. В условиях услуги или полисе может быть описано, когда мы считаем договор страхования заключенным в случае конкретной услуги, а также условия вступления страховой защиты в силу.

5.2. В случае бессрочного договора страхования мы будем высылать Вам новый полис перед началом каждого нового периода страхования.

5.3. Перед выдачей страхового предложения мы можем, при наличии вашего желания, представить вам расчет платежа, цель которого – проинформировать вас о расчетном размере страхового взноса.

### Пояснение

Обращаем ваше внимание на то, что расчет платежа не может считаться страховым предложением. Страховой взнос, представленный в расчете платежа, не является для нас обязывающим. Это нужно только для того, чтобы Вы владели информацией о размере страховых взносов.

5.4. Исходя из принципа свободы договора, в случае добровольного страхования мы имеем право решить, с кем и на каких условиях мы заключим или не заключим договор страхования.

### Пояснение

Добровольный договор страхования – это договор, обязанность заключения которого не следует из закона. Обязательным страхованием является, например, дорожное страхование и типы обязательного страхования по должности. В случае добровольного договора страхования каждый страховщик имеет право решить, будет ли он заключать договор страхования и на каких условиях. Например, мы можем отказаться от заключения договора страхования в случае повышенного риска.

## 6. Как определяется и оплачивается страховой взнос. Каковы последствия задержки уплаты.

6.1. При определении страхового взноса обычно учитывается страховая сумма, собственная ответственность, продолжительность страхового периода, связанные с вами риски, статистика ущербов и другие обстоятельства, влияющие на страховой риск.

### Пояснение

При заключении договора страхования мы имеем право, исходя из принципа свободы договора, решить, на каких условиях мы заключим договор страхования. Правильная оценка страхового риска для нас как для страховщика является очень важным действием. Цели обработки персональных данных при оценке рисков разъяснены в документе «Принципы обработки персональных данных» ([www.ergo.ee](http://www.ergo.ee)).

6.2. Вашей обязанностью является уплата нам страхового взноса в оговоренный срок.

### Пояснение

Моментом уплаты страхового взноса мы считаем момент, когда соответствующая сумма поступает на наш расчетный счет, или момент, когда вы уплачиваете страховой взнос наличными или платежной картой нашему представителю.

6.3. Если в течение 14 дней после заключения договора страхования вы не уплатили страховой взнос или первый частичный взнос, мы можем отступить от договора до уплаты взноса. Если на момент наступления страхового случая Вы не уплатили страховой взнос за соответствующий период (либо первый страховой взнос), мы не обязаны выплачивать страховое возмещение.

### Пояснение

Исходя из Обязательственно-правового закона, считается, что страховщик отступил от договора, если он не представляет иск о взыскании страхового взноса в течение трех месяцев после того, как страховой взнос становится подлежащим взысканию.

- 6.4. Если вы не уплачиваете второй или какой-либо последующий страховой взнос в течение предусмотренного срока, мы предоставляем вам новый по меньшей мере двухнедельный срок для уплаты, а в случае страхования строения – новый по меньшей мере месячный срок. Если вы не уплачиваете страховой взнос в течение нового срока, мы считаем, что вы отказались от договора страхования. Если страховой случай наступает после окончания нового срока для уплаты, и к тому времени вы не уплатили страховой взнос, мы освобождаемся от своего обязательства

#### Пояснение

Мы можем дополнительно уведомить Вас по электронной почте, текстовым сообщением или по телефону о необходимости проведения оплаты

- 6.5. Если вы уплачиваете страховые взносы при наличии задолженности, в первую очередь такая уплата будет использована нами для покрытия предыдущей задолженности. Кроме того, мы имеем право вычесть сумму вашей задолженности из страхового возмещения.

#### Пояснение

Исходя из Обязательственно-правового закона, вышеприведенное действует также и в том случае, если мы обязаны выплатить страховое возмещение третьему лицу, а не Вам как страхователю.

## 7. Как мы идентифицируем вашу личность и право представительства

- 7.1. Перед совершением сделки мы захотим идентифицировать вашу личность. Если у нас есть сомнения относительно вашей личности или правильности представленных документов, мы имеем право не совершать сделку или потребовать представления дополнительных документов.

#### Пояснение

Одной из целей идентификации вашей личности является обеспечение защиты ваших клиентских данных, так как мы стремимся предотвратить доступ неправомочных лиц к вашим данным. Принципы обработки персональных данных более подробно разъяснены в документе «Принципы обработки персональных данных» ([www.ergo.ee](http://www.ergo.ee)).

В зависимости от канала продажи способы идентификации личности клиента могут различаться. Например: в среде самообслуживания идентификация Вашей личности происходит при входе в соответствующую систему. При обслуживании в офисе работник по обслуживанию клиентов запросит у Вас документ, подтверждающий Вашу личность. При общении по телефону работник по обслуживанию клиентов для идентификации Вашей личности задаст Вам контрольные вопросы.

- 7.2. Вы можете заключить с нами договор страхования, если вам не меньше 18 лет.

#### Пояснение

По закону лица возрастом до 18 лет являются лицами с ограниченной дееспособностью. Дееспособностью, т. е. правом совершать сделки, обладает физическое лицо в возрасте 18 лет и старше.

- 7.3. Если вы хотите заключить договор страхования или совершать другие действия через представителя, вы должны учитывать, что мы принимаем только доверенность, которая была подписана электронной цифровой подписью или заверена нотариально. Если вас представляет страховой брокер, мы предполагаем, что страховой брокер имеет право вас представлять.

#### Пояснение

При представлении доверенности вы должны учитывать, что до совершения сделки мы захотим выполнить юридическую оценку содержания доверенности. В связи с этим для совершения сделки может потребоваться дополнительное время.

## 8. Кого мы считаем лицами, приравненными к страхователю

- 8.1. При заключении договора страхования Вы должны учитывать, что при исполнении вытекающих из договора страхования обязательств (за исключением обязанности уплаты страхового взноса) мы считаем приравненными к Вам лицами следующих лиц:
- 8.1.1. застрахованное лицо;
  - 8.1.2. члены семьи, проживающие вместе с застрахованным лицом или страхователем, и другие лица, владеющие застрахованным объектом (например, транспортным средством, квартирой, зданием) на законных основаниях;
  - 8.1.3. работающие у страхователя лица и лица, которых страхователь использует в своей экономической деятельности или при исполнении своих обязанностей.

- 8.2. Если согласно договору страхования вы являетесь страхователем, вы обязаны разъяснить вышеуказанным лицам обязанности страхователя, следующие из договора страхования. Если вышеуказанные лица не исполняют договор страхования, считается, что это вы не исполнили договор

#### Пояснение

Важно помнить, что мы ожидаем такой же осмотрительности и аккуратности как от лиц, приравняемым к страхователю, так и от Вас как от страхователя. Они также обязаны соблюдать все требования по безопасности, следующие из действующих правовых актов, правил, инструкций и т. д., а также требования по безопасности, указанные в договоре страхования. Например: обязанность активировать систему охраны, обеспечить пожарную безопасность, не увеличивать страховой риск. Если приравненное лицо нарушило указанные выше обязанности, мы имеем право отказаться от выплаты страхового возмещения. Мы можем уменьшить возмещение в объеме, соответствующем степени влияния нарушения на возникновение ущерба или его объем.

## 9. Как мы определяем выгодоприобретателя

- 9.1. Вы как страхователь имеете право назначить выгодоприобретателя (за исключением страхования ответственности), т. е. лицо, которому при наступлении страхового случая мы выплатим страховое возмещение. В предусмотренном законом случае назначение выгодоприобретателя является обязательным.

#### Пояснение

Если земля под строением обременена ипотекой, выгодоприобретателем должен быть назначен ипотечодержатель. При заключении договора страхования вы обязаны сообщить нам об обременении земли под строением ипотекой. В случае лизинга транспортного средства также требуется, чтобы в качестве выгодоприобретателя в договоре страхования был отмечен лизингодатель.

- 9.2. При заключении договора страхования ответственности выгодоприобретатель не назначается.

#### Пояснение

В случае обязательного страхования ответственности (например, страхование деятельности нотариуса), а также в случае добровольного страхования ответственности по Вашему соответствующему запросу мы имеем право выплатить страховое возмещение непосредственно лицу, которому был причинен ущерб. Лицо, которому выплачивается страховое возмещение, должно быть идентифицировано согласно действующим требованиям (включая предписания в связи с наложением финансовых санкций).

## 10. Какую информацию мы вам передаем

- 10.1. Во время действия страхового договора мы передаем вам как страхователю информацию, связанную с исполнением договора (например, разъяснения по страховому покрытию, счета-платежные извещения, ответы на ваши обращения и т. д.). Мы передаем все сообщения, заявления или другую связанную с договором информацию на контактный адрес, который был вами указан (например, на адрес электронной почты). Мы исходим из последних представленных вами контактных данных, в т. ч. мы корректируем ваши контактные данные в нашей информационной системе, исходя из последних представленных данных.

#### Пояснение

Мы исходим из принципа, согласно которому верными являются последние представленные клиентом данные. Мы отправляем всю связанную с договором информацию на представленный вами контактный адрес, и всегда предпочитаем общаться посредством электронной почты. Если ваш адрес электронной почты нам неизвестен, мы будем отправлять информацию на ваш почтовый адрес.

- 10.2. Во время действия договора страхования мы также будем отправлять вам маркетинговые сообщения, в т. ч. наши предложения дополнительных услуг, если вы не откажетесь от получения соответствующих сообщений.

#### Пояснение

Мы исходим из принципа, согласно которому для отправки маркетинговых сообщений вам как нашему клиенту у нас имеется обоснованный интерес. При первичном сборе электронных контактных данных мы предоставляем вам возможность отказаться от получения маркетинговой информации. Вы всегда можете пересмотреть и изменить предоставленные нам согласия в самообслуживании («Мои данные»). Мы также хотим, чтобы в случае изменения ваших контактных данных вы сообщали нам об этом. Вы можете изменить свои контактные данные в том числе и в нашей э-конторе.

- 10.3. Мы будем отправлять вам наши выгодные предложения и маркетинговые сообщения и после прекращения договора страхования, если вы предоставите на это отдельное согласие.

#### Пояснение

Мы исходим из установленного законом принципа, согласно которому после окончания срока действия договора страхования отправка Вам маркетинговых сообщений разрешена только в том случае, если Вы дали на это отдельное согласие. Вы всегда можете пересмотреть и изменить предоставленные нам согласия в самообслуживании («Мои данные»).

- 10.4. Если в течение срока действия договора страхования изменится наше наименование, организационно-правовая форма, наш адрес, адрес органа страхового надзора или адрес нашего офиса, в котором был заключен договор страхования, мы предоставим Вам информацию о вступивших в силу изменениях через наш веб-сайт [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee) либо через средства массовой информации.

## 11. Какую информацию мы от вас ожидаем

- 11.1. При заключении договора вы должны сообщить нам все известные вам важные и влияющие на страховой риск обстоятельства, которые могут повлиять на наше решение как страховщика о заключении договора или о его заключении на других оговоренных условиях. Важными являются, прежде всего, обстоятельства, о которых мы вас спрашиваем при заключении договора.

### Пояснение

На основании договора страхования мы перенимаем риски, которые в противном случае лежали бы на вас. Поэтому важно, чтобы мы были на равных осведомлены о важных обстоятельствах, связанных с рисками. По закону предполагается, что важным является то обстоятельство, относительно которого мы запросили у вас информацию при заключении договора. Важной следует считать и другую информацию о связанных с рисками обстоятельствах (например, в здании не проживают на постоянной основе, что означает повышенную опасность уничтожения строения вследствие разрушения или поджога, и т. д.).

- 11.2. В течение срока действия договора страхования Вы обязаны незамедлительно уведомлять нас, как минимум в форме, допускающей письменное воспроизведение:

11.2.1. об увеличении страхового риска;

### Пояснение

То, что именно в случае конкретной услуги считается увеличением страхового риска, зависит от того, какие данные были запрошены у вас при заключении договора страхования.

11.2.2. об изменении обстоятельств, оговоренных в договоре;

11.2.3. об отчуждении застрахованного транспортного средства или строения (например, продажа, дарение);

### Пояснение

О продаже застрахованного транспортного средства или строения вы должны сообщить нам до заключения договора купли-продажи. В таком случае договор страхования может быть расторгнут до продажи объекта, и вам будет возвращен предварительно уплаченный страховой взнос. Обратите внимание, что согласно законодательству, при продаже застрахованного объекта договор страхования переходит к новому владельцу (в случае страхования КАСКО — с момента перехода права собственности на основании договора купли-продажи; в случае обязательного дорожного страхования — с момента смены владельца или ответственного пользователя транспортного средства в Департаменте транспорта, в случае продажи недвижимого имущества — с момента внесения соответствующей записи в Реестр недвижимости).

11.2.4. об установлении ипотеки на недвижимую вещь, если страхуемый объект является неотъемлемой частью этой недвижимой вещи;

### Пояснение

Обычно при заключении договора о займе с банком или каким-либо другим лицом на землю под строением устанавливается ипотека. Это может произойти и в течение страхового периода. Вы должны немедленно сообщить нам об этом обстоятельстве. После получения сообщения мы внесем в договор страхования ERGO соответствующее изменение, указав в нем ипотекодержателя в качестве выгодоприобретателя. Мы также сообщим об этом ипотекодержателю.

11.2.5. о других существенных и влияющих на страховой риск обстоятельствах (например, ликвидация или банкротство являющегося страхователем предприятия).

## 12. Какими мы обладаем правами в случае, если вы нарушили обязанность по уведомлению.

- 12.1. Если при заключении договора страхования вы не сообщили нам о существенных обстоятельствах или сообщили нам неверную информацию, то, узнав об этом, мы можем либо увеличить страховой взнос, либо отступить от договора в течение одного месяца после того, как мы узнали о неисполнении обязанности по уведомлению.



#### Пояснение

Законом предусмотрено, что в случае нарушения обязательств по уведомлению (включая ситуации с возрастанием страховых рисков) страховщик имеет право либо соответствующим образом увеличить страховую премию, либо расторгнуть договор страхования в экстренном порядке. При принятии решения о соответствующем выборе мы исходим из того, является ли продолжение договора страхования обоснованно возможным или нет (например, вы предоставили нам данные о том, что речь идет о жилом доме, однако впоследствии выяснилось, что здание на самом деле предназначалось для деревообработки).

- 12.2. Если в соответствии с законом при возникновении страхового случая, произошедшего после нарушения обязательства по уведомлению, мы обязаны выполнить вытекающие из договора обязательства, то мы компенсируем возникший ущерб пропорционально, учитывая соотношение указанного в договоре страхового взноса к тому страховому взносу, который мы бы запросили при заключении договора страхования, если бы нам были известны фактические существенные обстоятельства.

#### Пояснение

Мы обязуемся возместить ущерб, если обстоятельство, о котором Вы нам не сообщили, не повлияло на возникновение страхового случая, а также не исключает и не ограничивает действия нашего обязательства. Если связанный с застрахованным объектом риск на самом деле был выше, чем Вы сообщили нам при заключении договора страхования, то при возмещении ущерба мы уменьшим страховое возмещение в том же соотношении, в каком мы бы запросили более высокую страховую премию при заключении договора страхования, если бы знали о повышенном риске.

#### Пример

При страховании дома Вы сообщаете нам, что застрахованное здание каменное. После наступления страхового случая выясняется, что это здание деревянное. Страховой взнос при страховании деревянного здания был бы на 30% выше, поэтому при возмещении ущерба мы уменьшим размер компенсации на те же 30%

## 13. Как производятся расчеты

- 13.1. В качестве напоминания об уплате страхового взноса мы вышлем Вам счет с уведомлением об оплате. В платежном извещении указывается срок уплаты, наш номер расчетного счета и номер ссылки. Мы отправляем платежное извещение на бумаге или в электронном формате.

#### Пояснение

Важно учитывать, что вы обязаны уплатить страховой взнос в оговоренный срок независимо от того, получили вы счет-платежное извещение или нет. Для оплаты счетов мы советуем заключить договор о постоянном платежном поручении

- 13.2. Если страховой взнос уплачен Вами некорректно, и мы не можем определить на основании имеющейся у нас информации, по какому договору страхования поступил взнос, то страховой взнос считается неуплаченным до тех пор, пока не будет установлено, по какому договору страхования он поступил.
- 13.3. Мы считаем страховой взнос оплаченным только после поступления всей предусмотренной суммы. Если Вы заплатите меньше предусмотренной суммы, то мы, по возможности, свяжемся с Вами.

#### Пояснение

Например, мы вам позвоним или отправим напоминание по электронной почте или посредством SMS-сообщения. Чтобы мы могли связаться с Вами, необходимо предоставить нам свои действительные контактные данные.

- 13.4. Если уплаченная вами сумма больше предусмотренной, мы вернем вам остаток или же оставим его в качестве предоплаты.

## 14. Как можно расторгнуть договор страхования

- 14.1. В предусмотренных законом случаях и у нас, и у вас есть право досрочно расторгнуть договор страхования.

#### Пояснение

Важно учитывать, что договор страхования является таким же договором, как и любой другой. Это означает, что он действует до истечения оговоренного срока. Расторгнуть договор досрочно можно в том случае, если для этого существует какая-либо исключительная причина (например, желание произвести отчуждение объекта, отсутствие страхового интереса, существенное нарушение договора другой стороной). В ином случае досрочное расторжение договора страхования не является обоснованным.

- 14.2. Вы имеете право отказаться от договора страхования в следующих случаях:

- 14.2.1. вы хотите произвести отчуждение застрахованного объекта (например, транспортного средства, строения, устройства, корабля) посредством продажи или дарения;

14.2.2. Ваш страховой интерес прекратился (например, изменение сферы пользования застрахованным транспортным средством или строением, изменение владения, прекращение договора пользования и т.д.);

14.2.3. после наступления страхового случая.

#### Пояснение

После наступления страхового случая вы имеете право отказаться от договора страхования (в течение одного месяца с момента принятия решения) без необходимости обоснования своей позиции. Соответствующее право следует из закона. Таким же правом обладаем и мы.

14.3. Мы имеем право отказаться от договора страхования в следующих случаях:

14.3.1. вы существенно нарушили договор страхования;

#### Пояснение

Существенным нарушением мы считаем, например, следующее: неуведомление об обстоятельствах изменения страхового риска, представление неверных данных относительно обстоятельств страхового случая, неуплата страхового взноса.

14.3.2. после увеличения страхового риска;

#### Пример

Мы выдали Вам предписание на устранение опасностей в электроустановке или системе отопления и т. п., но Вы не сделали этого в оговоренный срок. Или, например, в течение страхового периода в месте страхования изменяется сфера деятельности (выключается автоматическая система пожарной сигнализации, начинаются строительные работы и т. п.).

14.3.3. после наступления страхового случая.

#### Пояснение

По закону после наступления страхового случая страховщик имеет право отказаться от договора страхования в течение одного месяца с момента установления факта наступления страхового случая. Соответствующее право следует из закона. Такое же право и у Вас.

14.4. О желании изменить или расторгнуть бессрочный договор страхования необходимо сообщить другой стороне как минимум за месяц до окончания годового страхового периода.

#### Пояснение

Мы, также как и Вы, имеем право расторгнуть бессрочный договор страхования в конце каждого текущего периода страхования, своевременно направив соответствующее уведомление другой стороне. Мы не можем рассматривать в качестве заявления о расторжении договора отказ от уплаты Вами взноса за очередной период страхования. Вы должны четко сообщить нам о своем желании расторгнуть договор. Мы имеем право на получение страхового взноса до истечения срока действия договора.

## 15. Каковы принципы компенсации

15.1. Обязанность возмещения возникает у нас только при наступлении страхового случая, описанного в договоре страхования.

#### Пояснение

В условиях каждой услуги страхования (например, страхование жилья, страхование для путешествия и т. д.) прописано, какие случаи мы считаем страховыми.

15.2. Для всех предлагаемых нами услуг действуют общие исключения (см. пункт 16). Они описывают общие ситуации, на которые наше страховое покрытие не распространяется. Кроме того, мы не выплачиваем страховое возмещение, если Вы как страхователь или приравненное к Вам лицо не исполнили предусмотренное в договоре обязательство (см. пункт 17).

#### Пояснение

В условиях страховой услуги (например, страхования жилья, страхования путешествия и т. д.) могут быть уточнены или добавлены ситуации, которые мы считаем исключениями или возмещение по которым мы не выплачиваем.

15.3. Чтобы выяснить, является ли случай страховым, мы вправе запросить у Вас необходимые доказательства для определения обстоятельств, размера и масштаба ущерба. Просим Вас обеспечить сохранность доказательств до принятия нами решения или, по крайней мере, до истечения 3 месяцев со дня наступления страхового случая.

**Пояснение**

Залогом скорейшего принятия решения по страховому случаю является наше тесное сотрудничество. Мы просим Вашей помощи при выяснении обстоятельств происшествия. Храните связанные с происшествием фотографии, видеозаписи, данные видеонаблюдения, счета и прочие доказательства таким образом, чтобы они не были уничтожены до того, как мы установим обстоятельства возникновения ущерба.

- 15.4. Мы примем решение о выплате страхового возмещения, отказе от возмещения ущерба либо уменьшении страхового возмещения в кратчайшие сроки, но не позднее, чем в течение 10 рабочих дней после получения всей необходимой информации и доказательств наступления страхового случая. В случае принятия положительного решения мы выплатим страховое возмещение в течение того же срока. Мы направим Вам принятое решение в форме, допускающей письменное воспроизведение (предпочтительно по электронной почте, при отсутствии адреса электронной почты — по почте).
- 15.5. В зависимости от страховой услуги, у нас есть право выбрать способ компенсации (например денежная компенсация или восстановление). Денежное страховое возмещение мы выплачиваем только путем перечисления на Ваш расчетный счет, т.е. мы не осуществляем расчеты наличными.
- 15.6. Если в соответствии с условиями договора страхования мы имеем право на частичную выплату страхового возмещения, то сначала мы рассчитываем размер обоснованного ущерба (включая вычет возможной амортизации, применение принципов недострахования), затем осуществляем вычет, вытекающий из нарушения условий договора или прочие вычеты (в т. ч. несоблюдение требований безопасности, нарушение обязательств по информированию, недопустимое увеличение страхового риска).

**Пример**

Согласно договору страхования, коммерческое здание застраховано на сумму 10000 евро, при этом требуется круглосуточное присутствие охранника в здании. Собственная ответственность по договору составляет 200 евро. В результате наступления страхового случая возникает ущерб в размере 3000 евро. При рассмотрении возникших обстоятельств выясняется, что фактическая страховая стоимость здания составляет 20000 евро, а охрана в здании отсутствует. Это считается недострахованием в размере 50%, к тому же страховой взнос для здания без охраны был бы изначально выше на 10%. При возмещении ущерба мы рассчитываем сумму компенсации следующим образом: ущерб 3000 евро – недострахование 50% – нарушение требования по охране 10% – собственная ответственность 200 евро = 1150 евро.

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

- 16.1. Если в договоре страхования не оговорено иное, нижеследующие случаи не считаются страховыми случаями и/или мы не возмещаем никакой ущерб, возникший или увеличившийся в результате нижеследующих случаев:
  - 16.1.1. ущерб, причиненный ядерным оружием, ядерной энергией, солнечными бурями, электромагнитным излучением, радиоактивностью или иной аналоговой причиной (в т.ч. ущерб, возникший из-за перебоев энергоснабжения, системы водоснабжения, газа, отопления или телекоммуникаций, обусловленных перечисленными причинами) или обусловленный такой причиной возросший ущерб или неполученный доход;
  - 16.1.2. ущерб, возникший в результате или связанный со злонамеренным применением или угрозой применения химического, биологического, биохимического или электромагнитного материала/вещества;
  - 16.1.3. возникновение ущерба, воздействие на увеличение ущерба и/или неполученный доход, прямой или косвенной причиной которого является вспышка инфекционного заболевания, эпидемия или пандемия, меры, принятые для предотвращения эпидемии или пандемии (включая установленные ограничения) и/или исходящие из упомянутого нарушения в Вашей как страхователя рядовой деятельности или в деятельности лица, приравненного к Вам;
  - 16.1.4. ущерб, возникший в результате войны, гражданской войны, вторжения, народных волнений, государственного переворота, забастовки, прерывания работы, чрезвычайного положения, терроризма, восстания, массовых беспорядков, принудительного отчуждения или иной аналогичной причины;
  - 16.1.5. ущерб, возникший или способный возникнуть в результате объявления чрезвычайного положения или экстренной ситуации;
  - 16.1.6. неполученный доход, чисто экономический ущерб или неимущественный ущерб, обусловленный страховым случаем;
  - 16.1.7. ущерб, возникший в результате землетрясения, движения земной поверхности или оползня;
  - 16.1.8. ущерб, связанный с повреждением данных (включая расходы на уведомление и консультирование, судебные расходы, расходы на юридическое консультирование, связи с общественностью, расходы на услуги, обусловленные повреждением данных или связанные с этим), кроме случаев, когда этим человеку были причинены телесное повреждение, расстройство здоровья, смерть или прямой имущественный

ущерб через повреждение или уничтожение вещи (электронные данные не считаются вещью);

- 16.1.9. ущерб, связанный с электронными данными, включая любую невозможность использования, снижение функциональности, улучшение, замену, восстановление, размножение, пропажу, повреждение, порчу электронных данных, отсутствие доступа к электронным данным, невозможность обращения с ними или их кражу. Электронные данные – это информация или приложения, которые сохранены, созданы или используются с помощью программного обеспечения, включая системное и прикладное программное обеспечение, жесткие диски, компакт-диски, накопители, оборудование для обработки данных или другие носители данных, которые используются с электронными устройствами;
- 16.1.10 прямой или косвенный ущерб, причиненный в результате кибер-происшествия, включая любые расходы на меры по установлению контроля над кибер-происшествием, предотвращению или устранению его воздействия и последствий, требуемые выкупы, штрафы, финансовые санкции или другие требования, а также ущерб в результате нанесения телесных повреждений, вреда здоровью или гибели, причиненный прямо или косвенно в результате кибер-происшествия, а также повреждения машин, оборудования и других систем, частично или полностью управляемых электронными устройствами. Кибер-происшествие – это событие, последовательность событий, бездействие, угроза или мошенничество в компьютерах, сети или информационной системе, которое нарушает и/или подвергает угрозе безопасность системы, доступ к ней, ее использование или работу, либо наносит ей вред.

В числе прочего, мы считаем кибер-происшествием следующие события:

- умышленные или неумышленные атаки, в т. ч. различные атаки, препятствующие оказанию услуг, направленные против информационной системы, компьютерной сети или их частей;
- инциденты, происходящие вследствие вредоносных программ (вирусов, червей, программ-вымогателей, бэкдоров и т. д.);
- ошибка программирования или изменение имеющегося программного обеспечения неуполномоченным лицом;
- любое связанное с нарушением обязательств, преднамеренное или непреднамеренное, полностью или частично незапланированное прерывание работы компьютера, сети или информационной системы, не вызванное внешним физическим воздействием или нанесением материального ущерба, но которое частично или полностью влияет на доступ к цифровым данным и/или компьютерам, сети или информационным системам;
- все другие случаи, которые, по оценке правовых актов или экспертов, могут рассматриваться как киберинциденты, в т. ч. неясные случаи, причиной которых является киберопасность и которые прямо не исключены условиями страхования.

#### Пояснение

Все вышеуказанные ситуации являются такими событиями, которые страховщики не считают обоснованно страхуемыми рисками в связи с неконтролируемым распространением и/или очень масштабным способом проявления. Общие исключения, применяемые страховщиками в случае различных услуг, разъяснены также на сайте Союза страховых обществ Эстонии.

Мы применяем все вышеуказанные исключения в случае всех наших услуг, кроме случая, когда такое обстоятельство отдельно оговорено в условиях услуги.

- 16.2. Мы не возмещаем ту часть ущерба, в части которой вы имеете право на возврат от государства налога с оборота или других налогов.

## 17. Какие еще существуют ситуации, при которых мы не выплачиваем возмещение (нарушения)

- 17.1. Мы не выплачиваем страховое возмещение частично или полностью, если:
- 17.1.1. Вы как страхователь или приравненное к Вам лицо (см. п. 8) не выполнили хотя бы одно из указанных в договоре страхования обязательств, и такое невыполнение обязательств влияет на определение страхового случая и/или исполнение наших обязательств;
- 17.1.2. вы не уплатили страховой взнос в оговоренный срок (в случае последующего платежа – в течение установленного нами нового срока) и если страховой случай наступает после истечения оговоренного срока уплаты страхового взноса;
- 17.1.3. страховой случай произошел вследствие грубой небрежности или умысла с вашей стороны как страхователя или со стороны приравненного к вам лица;
- 17.1.4. страховой случай был обусловлен действием в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотиков или других психотропных веществ с вашей стороны или со стороны приравненного к вам лица;

- 17.1.5. вы или приравненное к вам лицо ввели или попытались ввести нас в заблуждение в отношении обстоятельств возникновения ущерба или его размера либо попытались обмануть нас другим способом в отношении договора страхования или обстоятельств его исполнения;
- 17.1.6. вы как страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель использовали застрахованный объект для совершения преступления, содействия преступлению или укрывательства преступления, и по этим причинам данному объекту был нанесен ущерб, или если страховой случай наступил при совершении или попытке совершения преступления страхователем, застрахованным лицом или выгодоприобретателем.
- 17.2. Решение об объеме освобождения от исполнения договора страхования мы принимаем исходя из конкретных обстоятельств.

#### Пояснение

Все вышеуказанные ситуации являются ситуациями, которые по смыслу закона рассматриваются как нарушения при исполнении договорных обязательств. В случае нарушения договора страховщик имеет право воспользоваться предусмотренными законом средствами (например, правоохранительными мерами). Одной из правоохранительных мер является отказ от исполнения своих договорных обязательств. Ситуации, при которых страховщик имеет право отказаться от выплаты возмещения в случае различных услуг, разъяснены и на сайте Союза страховых обществ Эстонии (добросовестная практика).

Мы применяем эти основные принципы ко всем нашим услугам, кроме случаев если в условиях предоставления Вам услуги страхования имеется иная договоренность.

## 18. Что означает переход права требования

- 18.1. Нам переходит требование в объеме возмещаемого ущерба, которое имеется у вас как у страхователя или застрахованного лица к третьему лицу. Кроме того, в случае страхования имущества нам должен быть передан застрахованный объект, за который мы выплатили возмещение в полном объеме.

#### Пример

Если мы возместили Вам ущерб, причиненный соседом сверху (например, при затоплении), то после выплаты страхового возмещения мы имеем право требовать с Вашего соседа компенсацию за случившееся. Если мы возместили вам стоимость испорченного телевизора, которая у него была до страхового случая, мы имеем право забрать у вас испорченный телевизор.

- 18.2. Если Вы, как страхователь, бенефициар или застрахованное лицо отказываетесь от своих претензий к третьему лицу или отказываетесь от прав, которые их обеспечивают, мы будем освобождены от наших обязательств в той же степени, в которой Вы отказались от своих претензий или прав.
- 18.3. Если у вас как у страхователя имеется требование к вашему родственнику по восходящей или нисходящей линии, а также к какому-либо другому проживающему с вами члену семьи, то мы обладаем правом требования только в том объеме, в котором застрахована ответственность ответственного лица.
- 18.4. Для того, чтобы мы могли рассмотреть требование, вы должны передать нам все доказывающие требование документы, а также другие материалы, находящиеся в вашем владении.
- 18.5. В случае смерти клиента, являющегося физическим лицом, его право на получение возмещения переходит его наследникам, если право на возмещение возникло до смерти правомочного лица.

## 19. Когда истекают сроки давности требований, следующих из договора страхования

- 19.1. Срок давности требований, следующих из договора страхования, составляет три года. Срок давности начинается с конца календарного года, в котором требование становится подлежащим взысканию.
- 19.2. Если мы письменно сообщили вам об отказе в возмещении ущерба или об уменьшении возмещения, мы освобождаемся от нашего обязательства в случае, если вы или правомочное на получение страхового возмещения лицо не представите иск в суд в течение одного года после получения от нас решения об отказе в возмещении или уменьшении возмещения и если мы в своем ответе сообщили вам о правовых последствиях истечения годового срока давности.

#### Пояснение

Сроки давности установлены законом. Срок давности означает, что обязанное лицо имеет право отказаться от исполнения своего обязательства после истечения срока давности.

В зависимости от вида страхования в договоре страхования может быть дополнительно отдельно установлен период представления требований, вытекающих из страховой защиты (например, в страховании ответственности).

## 20. Как мы применяем международные санкции

20.1. При заключении и исполнении договора страхования мы применяем международные санкции, в т.ч. финансовые. В качестве международной санкции мы рассматриваем санкции, установленные правительством Эстонской Республики, Организацией объединенных наций, Европейским союзом, Великобританией или Соединенными Штатами Америки.

### Пояснение

Финансовая санкция – это международная санкция, полностью или частично препятствующая использованию финансовых средств и экономических ресурсов клиентов (т. е. субъектов финансовой санкции) и распоряжению этими средствами и ресурсами.

20.2. Мы не предлагаем страховое покрытие ни по каким рискам и не возмещаем никакие требования, страхование или возмещение которых может противоречить торговым ограничениям, запретам или санкциям, установленным правительством Эстонской Республики, Организацией объединенных наций, Европейским союзом, Великобританией или Соединенными Штатами Америки.

## 21. Как мы обрабатываем ваши персональные данные

Мы обрабатываем ваши персональные данные как персональные данные страхователя, а также персональные данные выгодоприобретателя и застрахованного лица в соответствии с принципами обработки персональных данных, опубликованными на нашем сайте [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee).

В принципах обработки персональных данных мы приводим всю информацию, которая должна быть приведена по закону и регламенту по защите данных Европейского союза.

## 22. Как мы используем иноязычные документы

22.1. К документам договора страхования на эстонском языке в интересах ясности мы можем приложить перевод документа на иностранный язык.

### Пояснение

Перевод имеет исключительно разъяснительное значение. В случае противоречия между переводом и эстоноязычным документом мы руководствуемся эстоноязычным документом.

22.2. При наличии договоренности о том, что иноязычный документ (международные оговорки и т.д.) является частью договора страхования, к договору страхования прилагается перевод этого документа на эстонский язык.

### Пояснение

В вышеописанном случае мы будем руководствоваться текстом иноязычного документа.

22.3. По договоренности с клиентом договор страхования может быть заключен на иностранном языке, если это необходимо исходя из характера конкретной услуги (например, страхование страховых рисков международных предприятий).

## 23. Как вы можете подать нам жалобу

23.1. Вы имеете право подать жалобу на нашу деятельность, используя для этого наши официальные контактные каналы и средства связи (электронная почта, телефон, офис).

23.2. Мы предоставим вам отзыв о принятии жалобы к производству в течение одного рабочего дня.

23.3. Мы ответим на вашу жалобу в течение пяти рабочих дней. Если жалоба не может быть разрешена в течение этого времени, мы сообщим вам причину продления производства и новый срок предоставления ответа.

23.4. Дополнительная информация о рассмотрении жалоб клиентов размещена на нашем сайте [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee).

## 24. Как разрешаются споры

24.1. Вы имеете право обратиться для разрешения возникшего с нами спора в страховой примирительный орган, действующий при Союзе страховых обществ Эстонии. До инициирования примирительного производства в отношении спорного вопроса нужно представить требование страховщику и обеспечить для страховщика возможность ответить на требование. Если вы недовольны нашим ответом, вы можете обратиться в страховой примирительный орган. Дополнительная информация об этом размещена на сайте Союза страховых обществ Эстонии [www.eksl.ee](http://www.eksl.ee).

- 24.2. Споры, следующие из договора страхования, в т. ч. споры, по которым не было достигнуто соглашение в страховом примирительном органе, разрешаются в Харьюском уездном суде.
- 24.3. К договору страхования применяется законодательство Эстонской Республики.
- 24.4. Вы также имеете право подать жалобу на наши действия в Финансовую инспекцию (Сакала, 4, 15030 Таллинн, info@fi.ee).