

Инструкция при наступлении страхового случая

В случае обнаружения утраты или повреждения груза немедленно, как только Вам станет известно, информируйте о случившемся ООО «Зетта Страхование»

Контактный адрес и телефоны:

Адрес: 121087, Москва, Багратионовский проезд, 7, корп. 11

Телефакс: **+7 (495) 234-36-00**

Телефон: **8 800 700-77-07** (круглосуточно)/ **+7 (495) 967-17-81** (отдел урегулирования убытков по имущественным видам страхования)

E-mail: duuigo@ru.zettains.com

1. Всегда проверяйте состояние и количество груза при приемке его у перевозчика/ответственного лица.

Обязательно удостоверьтесь в правильности количества грузовых мест; в целостности упаковки/товаров; в сохранности пломб.

Даже если имеются лишь подозрения о возможном повреждении или гибели, сделайте отметки в транспортных документах (ТТН, CMR и т.п.) указав размер возможного либо обнаруженного ущерба.

При доставке груза в контейнере необходимо с участием уполномоченных лиц судовладельца или перевозчика осмотреть контейнер. Если контейнер, а также пломбы и замки на нем, имеют повреждения, отсутствуют, либо отличаются от указанных в транспортных документах, сделайте соответствующие отметки в квитанции на получение груза, указав размер предполагаемого ущерба и сохраните все поврежденные или ненадлежащие пломбы и замки для последующей идентификации.

2. Примите все возможные меры к спасанию и сохранению поврежденного груза и предотвратите его дальнейшие потери. В случае хищения груза незамедлительно заявите об этом в полицию и получите документы, подтверждающие факт обращения в полицию.

3. Внести в оригиналы транспортных накладных перевозчика и грузополучателя (ТТН, ТН или CMR) отметки об обнаруженных повреждениях или недостатке груза ("недостача N мест, составлен акт", "повреждение N мест, составлен акт"); в CMR отметка должна быть подписана грузополучателем; в ТТН, ТН эта отметка должна также быть подписана грузополучателем и водителем либо должна быть внесена надпись «водитель/грузополучатель» от подписи отказался».

4. Обеспечьте право регресса к виновной стороне. Представители судовладельца, железной дороги, почты, владельца грузового автомобиля, иных перевозчиков, экспедитора, склада, таможни и портовых властей должны быть:

- приглашены для совместного осмотра груза и составления коммерческого акта;
- затребованы для письменного удостоверения обнаруженных повреждений или гибели груза;
- привлечены к ответственности за причиненный ущерб посредством подачи письменной претензии:

в случае, когда повреждение или гибель являются очевидными – до принятия груза получателем;

в случае, когда повреждение или гибель не очевидны – немедленно после обнаружения указанных повреждений или гибели, но в любом случае не позднее истечения установленных сроков.

Помните, что при этом Вы должны руководствоваться уставами, законами и обычаями, принятыми для данного вида транспорта.

Документы, обеспечивающие право регресса к виновной стороне:

- претензия от Грузовладельца к Страхователю (если Страхователь не Грузовладелец), оформленная должным образом, с расчётом суммы ущерба и приложением подтверждающих документов;
- претензия Страхователя к ответственной за повреждение стороне (привлеченному Экспедитору/ Перевозчику, если таковой привлекался/охранному предприятию) с отметкой о получении или с копией почтовой квитанции об отправке;
- ответ на вышеуказанную претензию (при наличии), переписка с перевозчиком;
- гарантийные письма страховщика ответственности перевозчика (при наличии).

5. По возможности не допускать каких-либо изменений на месте, где произошел страховой случай, до прибытия сюрвейера, если только такие изменения не продиктованы требованиями пункта 1.

6. Немедленно обратитесь к сюрвейеру, указанному в договоре/полисе страхования или рекомендованном Страховщиком. При наличии существенных оснований, вместо рекомендованного Аварийного комиссара может быть привлечен один из ближайших агентов Ллойда или представитель Торгово-Промышленной палаты (только на территории стран СНГ).

До прибытия аварийного комиссара (эксперта), страхователь/выгодоприобретатель или его представитель должны направить перевозчику уведомление о проведении экспертизы, подготовить отгрузочные документы, включая страховой полис, обеспечить его доступ к грузу, по согласованию со страховщиком отделить поврежденный груз от сохранного, если поврежденный груз может причинить вред неповрежденному грузу, принять меры к снижению убытка.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СТРАХОВАТЕЛЕМ ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СТРАХОВОГО СОБЫТИЯ

7.1. Общие документы:

- Заявление на выплату страхового возмещения по форме страховщика с указанием требуемой суммы возмещения, а также наименования и реквизитов получателя платежа;
- Расчёт суммы страхового возмещения со ссылкой на подтверждающие документы (при необходимости);
- Документы, подтверждающие полномочия Страхователя (Выгодоприобретателя) лица, представляющего его интересы в страховой компании, в том числе на право подписания заявления на выплату – в случае, если заявление подписано не генеральным директором Страхователя (Выгодоприобретателя);

7.2. Документы, подтверждающие факт заключения договора страхования:

- оригинал Договора (Полиса) страхования со всеми приложениями,
- копия платежного поручения с отметкой банка о списании суммы страховой премии с расчетного счета Страхователя (при необходимости) или квитанция об оплате страховой премии представителю Страховщика;

7.3. Документы, подтверждающие право собственности на застрахованный груз и его страховую стоимость:

- договоры поставки / купли-продажи на груз/ контракты / договоры лизинга / аренды оборудования / паспорт транспортного средства (при перевозке товарных автомобилей) / судовой билет маломерного судна (при перевозке маломерного судна) / иной документ, подтверждающий право собственности Грузовладельца на груз / переход на него рисков гибели и повреждения;
- Счета / инвойсы / счет-фактуры / товарные накладные на весь перевозимый груз; либо накладные на внутреннее перемещение товара;

7.4. Документы, подтверждающие факт осуществления экспедирования и перевозки застрахованного груза:

- договоры на транспортно-экспедиционное обслуживание, на перевозку;
- заявки на экспедирование, на перевозку (если они предусмотрены вышеуказанными документами) с подтверждением принятия их к исполнению;
- договоры фрахтования судна или его части (чартер) / акцептованная букинг-нота;
- договоры на стивидорное обслуживание с портом / стивидорной компанией, и акцептованная заявка на приемку/выдачу груза;
- экспедиторская расписка / накладная, подтверждающая принятие груза к экспедированию (если таковая составлялась);
- двухсторонняя копия оригинала транспортной / товарно-транспортной накладной/ CMR для получателя, в том числе с отметкой о смене перевозочного средства; путевой лист / Carnet TIR; доверенность водителю, осуществлявшему перевозку – при автомобильной перевозке;
- двухсторонняя копия оригинала железнодорожной накладной для получателя – при железнодорожной перевозке;
- приемсдаточный акт транспортного средства (вагона/контейнера/цистерны) – при железнодорожной перевозке;
- копия оригинала грузовой авианакладной для получателя – при авиационной перевозке;
- двухсторонняя копия оригинала коносамента / морской накладной для получателя – при морской перевозке;
- накладные формы ГУ-1 – ГУ-4 и передаточная ведомость – при перевозке внутренним водным транспортом;

7.5. Документы, подтверждающие факт наступления страхового события:

7.5.1. в зависимости от видов транспорта:

а) при всех видах перевозок:

- фотографии с места происшествия (при наличии);
- заключение эксперта/сюрвейера о причине повреждения (при необходимости);

б) при перевозке автомобильным транспортом:

- акт о повреждении / недостатке груза / с указанием количества и степени повреждения груза, составленный между грузополучателем и водителем / представителем непосредственного перевозчика;
- объяснительная записка водителя по факту и возможной причине наступления события, при необходимости включающая описание применяемой схемы крепления груза при загрузке с приложением фотографий / рисунков (по возможности) и указанием, чьими силами оно производилось;

в) при перевозке железнодорожным транспортом:

- коммерческий акт/ акт общей формы железной дороги/акт, составленный получателем груза и независимым экспертом;
- письменное уведомление филиала железной дороги по месту приемки груза о наличии выявленных повреждений с отметкой о вручении – в случае отказа железной дороги от составления акта;

г) при перевозке авиационным транспортом:

- акт о недостатке / повреждении, составленный аэропортом/ акт, составленный получателем груза и независимым экспертом;
- письменное уведомление аэропорта о наличии выявленных повреждений с отметкой о вручении – в случае отказа аэропорта от составления акта;

д) при перевозке морским транспортом:

- акт о повреждении (damage report);
- письменное уведомление администрации порта об обнаружении повреждения с отметкой о вручении – в случае отказа порта от составления акта;
- генеральный акт порта и акты-извещения к нему или иные аналогичные документы, составляемые портом/стивидорной компанией об итогах выгрузки груза;
- официальные письма морского перевозчика об утрате груза с указанием причины;
- выписки или заверенные копии судового / машинного / рефрижераторного журналов;
- штурманские расписки;

- морской протест и протесты/письма, составленные и врученные во время погрузки/выгрузки;
- заявление об общей аварии (любой формы);

7.5.2. в зависимости от причины наступления события:

а) при краже / грабеже / разбое / иных противоправных действиях 3-их лиц:

- Постановление ОВД о возбуждении/ отказе в возбуждении уголовного дела;
- Постановление о приостановлении уголовного дела или результаты расследования;
- Иные подобные документы, выдаваемые соответствующим компетентным органом в стране происшествия с возможностью идентификации перевозки, раскрывающие обстоятельства происшествия, статью, на основании которой было возбуждено уголовное дело, заверенные надлежащим образом, а также их официальный перевод на русский язык;

б) при пожаре:

- акт о пожаре;
- заключение о причине пожара (справка эксперта) / постановление о возбуждении уголовного дела;
- либо
- иные подобные документы, выдаваемые соответствующим компетентным органом в стране происшествия с возможностью идентификации перевозимого груза, раскрывающие обстоятельства происшествия и причину возгорания, заверенные надлежащим образом, а также их официальный перевод на русский язык;

в) при дорожно-транспортном происшествии:

- Справка о ДТП по форме, утвержденной ГИБДД;
- Протокол ГИБДД о дорожно-транспортном происшествии /определение о возбуждении дела об административном правонарушении/ постановление о возбуждении/ об отказе в возбуждении уголовного дела;
- либо
- иные подобные документы, выдаваемые соответствующим компетентным органом в стране происшествия с возможностью идентификации перевозки, раскрывающие обстоятельства происшествия, причину и ответственную сторону, заверенные надлежащим образом, а также их официальный перевод на русский язык;

г) при стихийном бедствии

- Справка гидрометцентра на дату и по месту происшествия, содержащая информацию о погодных условиях, в том числе с квалификацией природного явления по возможности; либо
- Справка территориального органа МЧС на дату и по месту происшествия с описанием события;
- либо
- иные подобные документы, выдаваемые соответствующим компетентным органом в стране происшествия с возможностью идентификации события, раскрывающие обстоятельства происшествия, причину, заверенные надлежащим образом, а также их официальный перевод на русский язык;

7.5.3. (дополнительно) в зависимости от характера перевозимого груза:

а) для грузов, при перевозке которых требуется соблюдение определенного температурного режима.

- термограмма либо иной документ, позволяющий определить температуру груза в пути в процессе транспортировки;
- ПТС на тягач и прицеп, документы на перевозочное средство;
- Документы, подтверждающие прохождение планового технического осмотра перевозочного средства перед началом перевозки;
- документы, подтверждающие поломку и ремонт перевозочного средства / рефрижераторной установки с указанием даты поступления перевозочного средства на ремонт и возможностью его идентификации – при поломке;

б) для наливных/насыпных грузов

- копии журналов взвешивания вагонов/цистерн или аналогичные документы, подтверждающие результаты взвешивания груженых и порожних транспортных средств, акты замера налива цистерн или иные аналогичные документы, подтверждающие количество наливного груза;
- документы, фиксирующие количество груза по осадке судна в портах выгрузки и погрузки, документы, подтверждающие исправность весового оборудования, результаты замеров судовых танков, замеры береговых накопительных танков, а также силосов на элеваторах; приемки готовности судовых трюмов к перевозке, результаты тестирования крышек судовых трюмов.

в) для тяжеловесных/негабаритных грузов

- тальманские листы приемки / отгрузки груза, судовые наставления по применимым схемам крепления;
- специальное разрешение на перевозку груза по маршруту, указанному в транспортном документе;
- разработанная схема крепления на перевозочном средстве;

7.5.4. Документы, подтверждающие размер ущерба:

- дефектная ведомость / заказ-наряд, счёт на ремонт от специализированной ремонтной организации – в случае повреждения транспортных средств/ оборудования/ иных ремонтпригодных грузов;
- документы, подтверждающие первоначальную стоимость груза или счета на приобретение имущества, взамен поврежденного, а также заключение специализированной ремонтной организации о неремонтпригодности/ финансовой нецелесообразности ремонта, акт списания/уничтожения груза либо документ, подтверждающий стоимость годных остатков - в случае полной конструктивной гибели транспортных средств/ оборудования/ иных неремонтпригодных грузов;
- заключение сюрвейера/ торгово-промышленной палаты/ специализированной лаборатории (включая акты отбора проб/образцов) о пригодности поврежденного груза/ возможности уценки/ использования по иному назначению, а также документы, подтверждающие продажу груза с уценкой (при такой возможности), либо акт списания/уничтожения груза (при невозможности уценки);
- в случае требования иных понесенных застрахованных расходов, не включенных в инвойсную стоимость утраченного груза, (транспортные, таможенные расходы, ожидаемая прибыль) необходимо предоставление документов, подтверждающих размер таких расходов и факт их понесения: договоры, счета, транспортные документы с отметками участвующих сторон, ГТД

с отметками таможи, платежные поручения, комиссионный договор, выписка или отчет комиссионера, выписка из контракта/договора купли-продажи, выписка из аккредитива (в части пунктов, касающихся страхования);

- лабораторные анализы зернового груза в порту погрузки и выгрузки с обязательным указанием сорности и влажности
- акт диспашера – в случае требований по Общей аварии; аварийные бонды и гарантии, выданные грузовладельцем в целях получения груза
- документы, подтверждающие расходы по спасению груза, уменьшению убытка и по установлению его размера: договоры, сметы, счета, платежные документы;

7.6. Документы, обеспечивающие Страхователем / Выгодоприобретателем переход к Страховщику права требования (суброгация) к стороне, ответственной за убыток:

- претензия от Грузовладельца к Страхователю (если Страхователь не Грузовладелец), оформленная должным образом, с расчетом суммы ущерба и приложением подтверждающих документов;
- претензия Страхователя к ответственной за повреждение стороне (привлеченному Экспедитору/ Перевозчику, если таковой привлекался/ охранному предприятию) с отметкой о получении или с копией почтовой квитанции об отправке;
- ответ на вышеуказанную претензию (при наличии);
- Суброгационная расписка;
- гарантийные письма страховщика ответственности перевозчика (при наличии)

7.7. Иные документы, подтверждающие выполнение условий договора страхования (при наличии соответствующих условий):

- договор с охранным предприятием, акт приемки груза под охрану, акт сдачи;
- чек с платной стоянки, на территории которой произошла кража груза;
- акты таможенного досмотра или осмотра или акты о перегрузке или о произведенном переопломбировании при смене пломбы в пути следования;
- сертификаты соответствия и качества на поврежденный груз;
- схема крепления груза для тяжеловесных и негабаритных грузов;
- судовые наставления по креплению груза.

7.8. Дополнительно к вышеуказанному списку:

5. при страховании грузов на период их временного хранения:

- договор складского хранения, заключенный между владельцем склада и собственником поврежденного имущества;
- акты приема-передачи имущества на склад Страхователя;
- инвентаризационная опись имущества, хранящегося на складе Страхователя на дату произошедшего события.
- акт, составленный представителем владельца склада совместно с представителями собственника имущества по факту произошедшего события;
- при заливе – акт по факту обнаружения залива, составленный компетентной организацией/коммунальной службой, производящей обслуживание / ремонт поврежденной инженерной системы;

6. при страховании выставочных экспонатов / выставочного оборудования на период их хранения:

- акт приемки, согласно которому груз был принят к экспонированию;
- акт приемки поврежденного груза, составленный в последнем месте экспонирования/либо в месте его постоянного хранения;
- договор, согласно которому экспонаты выставлялись для экспонирования в последнем месте экспонирования
- отчет об оценке или заключение эксперта о стоимости экспоната, копия Протокола Фондово-Закупочной комиссии, договор купли-продажи, инвойс или другой документ, подтверждающий стоимость выставочных экспонатов на момент принятия на страхование,

7.9. при страховании военных рисков, забастовочных рисков:

- документы, доступные для получения из официальных источников, подтверждающих данное событие, а также материалы средств массовой информации, информагентств, пресс-конференций представителей государственных структур и государственных деятелей.

7.10. Для подтверждения стоимости понесенных расходов, предусмотренных п. 5.2. Правил, покрываемых в соответствии с заключенным Договором страхования, Страхователь обязан предоставить документы, указанные в п. 7.5.4. Правил.

8. Документы должны обеспечивать Страховщику возможность обращения к виновному лицу с претензией в порядке суброгации.

9. Своевременное рассмотрение претензии может быть осуществлено Страховщиком только в тех случаях, когда документы, указанные в пункте 7 предоставлены Страховщику. Следовательно, незамедлительное предоставление таких документов находится в собственных интересах стороны, требующей возмещения убытка в рамках выданного страхового полиса / сертификата.

10. Претензия с приложением всех необходимых документов должна быть получена страховой компанией до истечения сроков исковой давности по искам к перевозчикам.