

## ПАМЯТКА

при наступлении убытков по договору страхования гражданской ответственности,  
ответственности производителя за качество продукции, работ (услуг)

При наступлении события, обладающего признаками страхового случая, Выгодоприобретатель в соответствии с условиями договора страхования и требованиями гражданского законодательства обязан:

1. Незамедлительно (после того, как ему стало известно об этом) уведомить об этом ООО «Группа Ренессанс Страхование» по эл.почте: [MKotelnikova@renins.com](mailto:MKotelnikova@renins.com) / [MOvsyannikova@renins.com](mailto:MOvsyannikova@renins.com) ) тел. (495) 725-10-50 доб. 8956 и Представительство ООО «Цендер Груп Дойчланд ГмбХ» (Германия) по эл.почте: [russia@zehndergroup.com](mailto:russia@zehndergroup.com) тел.: (495) 602-03-15 путем отправки Уведомления (формат указан на странице ниже).  
Уведомление носит предварительный характер, необходимо указать то, что Вам известно на момент его подачи.
2. Принять разумные и доступные в сложившейся обстановке меры по предотвращению или уменьшению вреда, спасанию жизни и имущества. Принимая такие меры, Выгодоприобретатель должен следовать указаниям Страховщика, если они сообщены Выгодоприобретателю.
3. Составить протокол/акт осмотра произошедшего события с привлечением ответственного сотрудника управляющей/обслуживающей или монтажной организации, зафиксировать все обстоятельства произошедшего с помощью фото/видео аппаратуры.
4. После подачи уведомления с Вами свяжется сотрудник Отдела рассмотрения претензий по имущественным рискам (менеджер курирующего данный страховой случай) сообщит номер дела, согласует дату осмотра, предоставит необходимые бланки заявлений и перечень документов необходимых для урегулирования претензии (с предварительным перечнем документов можно ознакомиться ниже).
5. Не менять место происшествия без согласования со Страховщиком. Обеспечить проведение осмотра поврежденного имущества представителем Страховщика, а при необходимости независимым экспертом.
6. Без письменного согласия Страховщика не признавать требования, предъявленные в связи с причинением вреда, не принимать на себя какие-либо обязательства по урегулированию таких требований, а также не производить каких-либо выплат выгодоприобретателям и прочим лицам в связи с причинением вреда.
7. Предоставить документы (первично в электронном виде), необходимые для урегулирования претензии согласно перечня предоставленного сотрудником Отдела рассмотрения претензий по имущественным рискам.
8. Интересующие вопросы необходимо адресовать сотруднику Отдела рассмотрения претензий по имущественным рискам курирующего данный страховой случай.
9. Незамедлительно сообщать Страховщику о возбуждении уголовного дела или дела об административном правонарушении и начале уголовно-процессуальных действий компетентных органов по факту причинения вреда, о подаче выгодоприобретателями искового заявления в суд до рассмотрения дела Страховщиком и вынесения им своего решения.

От: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Страховой полис: 001-PIL 208502/2014

### У В Е Д О М Л Е Н И Е О СТРАХОВОМ СЛУЧАЕ

Сообщаю Вам, что следующее событие: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ произошло « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года в  
\_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ мин. по адресу: \_\_\_\_\_

при следующих обстоятельствах: \_\_\_\_\_

(что произошло, кем обнаружено, какие меры приняты для ликвидации аварийной

ситуации, в каком состоянии пострадавшее имущество находится в настоящий момент)

О страховом случае заявлено « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года в \_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ мин.

в \_\_\_\_\_  
(наименование ведомства: РЭУ/ полиция / пожарная охрана и т.д.)

В страховом случае виновен: \_\_\_\_\_  
(указать ФИО виновного лица/наименование организации, адрес, телефон)

Выгодоприобретатель (потерпевшее лицо) \_\_\_\_\_  
(указать ФИО потерпевшего лица)

наименование организации, адрес, телефон)

Характеристика повреждения: \_\_\_\_\_  
указать поврежденные помещения, вид, повреждений: пятна, вздутие,

трещины, и т.д., размеры повреждений в кв.м., наименование поврежденного имущества, марку, модель и т.п.)

Ориентировочный размер ущерба:

Выгодоприобретатель \_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, и.о., должность)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

## Ориентировочный перечень документов для урегулирования возможных убытков:

### 1. Правоустанавливающие документы:

#### **Выгодоприобретателя:**

- паспорт (если Выгодоприобретатель является физическим лицом);
- свидетельство о государственной регистрации, разрешение на осуществление соответствующей деятельности (если Выгодоприобретатель является юридическим лицом, ИП).

### 2. Документы, подтверждающие факт наступления события:

- официальная претензия в адрес Страхователя;
- официальный ответ Страхователя на претензию, согласованный со Страховщиком;
- копии исковых заявлений, решение суда, арбитражного суда (при невозможности внесудебного урегулирования претензий), иные Акты судебных органов;
- материалы служебного расследования Страхователя по факту произошедшего события (Комиссионный Акт с описанием причин убытка, повреждений и указанием предварительной суммы убытка, подписанный ответственными сотрудниками Страхователя и Пострадавшей Стороны, Приказ о создании комиссии по расследованию произошедшего события, Решение комиссии о причинах произошедшего события); Оригиналы объяснительных записок виновных лиц, свидетелей, очевидцев произошедшего события с полным описанием обстоятельств события от всех очевидцев, материально-ответственных лиц, лиц, ответственных за безопасность на объекте;
- фотографии с места убытка, демонстрирующие степень и характер повреждений.

### 3. Документы, компетентных независимых органов, подтверждающих факт наступления события:

**в случае пожара** — акт о пожаре; заверенная копия Постановления о возбуждении (отказе в возбуждении) уголовного дела; заверенная копия Постановления о приостановлении предварительного следствия, либо иного документа, содержащего информацию о результатах расследования; Оригинал Заключения специалистов СЭУ ФПС «ИПЛ» МЧС РФ по региону с указанием технической причины возникновения пожара, виновного лица, либо Заключения подразделения ГПН с указанием наряду с причинами пожара факта соответствия или несоответствия объекта требованиям действующих нормативных документов по пожарной безопасности;

**в случае аварии/залива (повреждения водой)** — оригинал акта с печатью установленной формы, составленный с участием представителей эксплуатирующей организации и других компетентных муниципальных органов, службы эксплуатации объекта, аварийной службы с указанием: даты составления акта; членов комиссии-составителей акта; даты происшествия; адреса поврежденного объекта; описания события; причин наступления события; характера (метража) повреждений; виновного лица (ФИО), если оно установлено;

**в случае взрыва газа, в том числе используемого для бытовых целей** — оригинал с печатью справки из Государственной службы городского газового хозяйства или иной аналогичной службы с указанием даты составления справки, даты события, адреса наступления события, описания события, причин наступления события, характера повреждений/перечня похищенного и/или поврежденного имущества, виновного лица, (если оно установлено);

**в случае причинения вреда жизни и здоровью** — Акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1, документы из лечебного учреждения, подписанные Главным врачом (в случае причинения вреда здоровью физического лица); свидетельство о смерти и документы, удостоверяющие вступление в права наследования (в случае смерти физических лиц, являющихся Выгодоприобретателями); медицинское Заключение учреждения медико-социальной экспертизы (ВТЭК, МСЭК) о характере и степени тяжести повреждения, причиненного здоровью Выгодоприобретателя, или о причине его смерти, а также о возможном нахождении Выгодоприобретателя в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения;

**в иных случаях** — оригинал с печатью документа компетентного органа, с указанием даты составления документа, даты события, адреса наступления события, описания события, причин наступления события, характера повреждений/перечня уничтоженного и/или поврежденного имущества, виновного лица, (если оно установлено);

- заключение экспертизы о качестве товаров, работ (услуг), выданного лабораториями по контролю за качеством товаров, работ (услуг), санэпидемстанциями и другими органами, контролирующими качество продукции, или представленного независимыми экспертами;
- документ, составленный экспертной организацией, о причинах повреждений имущества/причинения вреда, с описанием объемов повреждений (с подтверждением того факта, что ущерб произошел именно в результате заявленного события).

### 4. Документы, подтверждающие размер причиненного ущерба:

- перечень поврежденного и/или уничтоженного имущества, с указанием стоимости имущества, в случае причинения вреда жизни и здоровью, соответствующие медицинские документы;
- документы, подтверждающие расходы, понесенные потерпевшим лицом/Страхователем по возмещению вреда, причиненного Выгодоприобретателем;
- документы, подтверждающие размер понесенного ущерба, либо финансовые затраты на восстановительный ремонт (справки, счета, товарные и/или кассовые чеки за приобретенные материалы и работы/услуги, договоры купли-продажи, договоры поставки, установки и монтажа, заключение независимой экспертизы с приложением комплекта документов, определяющих статус независимой оценочной организации в соответствии с Федеральным Законом от 29.07.1998г. «Об оценочной деятельности в РФ» №135-ФЗ, с описанием объемов повреждений;
- сметы (проекты) на проведение ремонтно-восстановительных работ; договоры с подрядными организациями на проведение ремонтно-восстановительных работ; Акты (отчеты) приемки выполненных работ, подписанные сторонами; счета на приобретение материалов для осуществления ремонтных работ или приобретение нового имущества (аналогичного погибшему); счета на осуществление ремонтных работ в отношении имущества, которое было частично повреждено; документы, подтверждающие оплату труда работников, при осуществлении ремонтных работ хозяйственным способом; счета на оплату экспертиз, которые были привлечены (по предварительному согласованию со Страховщиком) для определения причин и величин убытка;

- счета на оплату медицинских услуг и лекарств.

#### **5. Иные документы:**

- заявление о выплате страхового возмещения;
- финансовая претензия в адрес Страховщика с предъявлением точной суммы ущерба, с приложением реквизитов для перечисления суммы страхового возмещения;
- акт осмотра поврежденного имущества, составленный совместно со Страховщиком, Выгодоприобретателем, иными заинтересованными лицами;
- документы, определяющие гражданско-правовые/трудовые взаимоотношения с работником Страхователя;
- документы, подтверждающие квалификацию работников Страхователя (удостоверение работника, либо удостоверение на право управления/выполнения тех или иных видов работ, либо иной законный, выданный уполномоченным Федеральным органом документ, подтверждающий право допуска к эксплуатации того или иного объекта);
- должностные инструкции, правила, нормативные акты, инструкции, определяющие порядок и условия использования и эксплуатации имущества/выполнения тех или иных видов работ, с отметкой об ознакомлении с данным документом соответствующего работника;
- план (график) проведения работ; мероприятий по техническому (сервисному) обслуживанию и периодических работ по уходу за имуществом с отметками об исполнении;
- документы, подтверждающие соблюдение Инструкций, Правил, нормативных правовых Актов и т.д. в случае возникновения необходимости проверить их соблюдение;
- письмо от имени организации, содержащее информацию об иных договорах страхования, действующих в отношении объекта страхования (в случае наличия двойного страхования);
- другие документы, касающиеся обстоятельств наступления заявленного события и фактического размера причиненного вреда.

В связи с требованиями юридических и финансовых норм к оформлению документов по событиям, имеющим признаки страхового случая, Вами должны быть представлены только оригиналы, при невозможности – надлежащим образом оформленные и заверенные копии документов.

Страховщик вправе сократить вышеизложенный перечень документов или затребовать у Страхователя дополнительные документы, необходимые для принятия решения о признании заявленного события страховым случаем и выплаты страхового возмещения.

В течение периода проведения страхового расследования и сбора документов по фактам заявленных событий, Страховщик не имеет правовых оснований для принятия решения о признании/непризнании заявленного события страховым случаем и выплаты/отказа в выплате страхового возмещения.

*Наряду с этим, ООО «Группа Ренессанс Страхование» выражает уверенность в том, что сумеет предложить Вам способы преодоления возможных разногласий при согласовании перечня документов для урегулирования убытка в строгом соответствии с условиями страхования.*