

Действуют, начиная с 01.04.2015 г.

## **Условия оказания услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба ООО Kindlustusest Kindlustusmaakler 2015 / 1**

1. 1. Оказывающим услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба является ООО Kindlustusest Kindlustusmaakler („KE“). KE оказывает услуги на основании настоящих условий («Условия оказания услуги») и общих условий маклерского договора KE ([www.kindlustusest.ee](http://www.kindlustusest.ee)).
2. Оказание помощи при рассмотрении ущерба означает консультационную услугу по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, названную в п. 10 ч. 1 § 141 закона о страховой деятельности, которую KE оказывает клиенту на основании договора оказания помощи при рассмотрении ущерба, в том числе сертификата на оказание помощи при рассмотрении ущерба, настоящих условий оказания услуги, прейскуранта оказания услуги помощи при рассмотрении ущерба и дополнительных договоренностей.
  - 2.1. Консультирование непосредственно после наступления страхового случая, в
  - 2.2. том числе во избежание увеличения ущерба и для соответствующего требованиям фиксирования страхового случая;
  - 2.3. Оказываем помощь в сборе, оформлении и представлении документации,
  - 2.4. связанной со страховым случаем,
  - 2.5. Разъяснение клиенту принципов страхового общества в части возмещения ущерба и решения, вынесенного в связи с возмещением ущерба;
  - 2.6. Составление запросов в страховое общество и третьим лицам в связи со страховым случаем;
  - 2.7. Составление возражений в случае уменьшения или невыплаты страхового возмещения;
  - 2.8. Оказание помощи клиенту в ведении переговоров со страховым обществом;
  - 2.9. Составление требований для третьих лиц о возмещении ущерба;
  - 2.10. Консультирование в связи с регрессным требованием и составление ответа на регрессное требование;
  - 2.11. Составление мнений и оценок, связанных со страховым случаем;
  - 2.12. Другие услуги, приведенные в прейскуранте услуг по оказанию помощи.
3. Сертификат на оказание услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба – это выдаваемый KE документ, подтверждающий право клиента на получение от KE помощи при рассмотрении ущерба в указанном в сертификате объеме.
4. KE и клиент могут договориться о временном объеме, в пределах которого KE окажет услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, указанные в пунктах 2.1. – 2.10. настоящих условий оказания услуг. Договоренность о временной помощи при рассмотрении ущерба, то есть, сколько часов KE в соответствии с настоящими условиями оказания услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба будет оказывать клиенту, отмечается в сертификате на оказание помощи при рассмотрении ущерба.
5. KE обязано приступить к оказанию клиенту услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, названной в сертификате на оказание помощи при рассмотрении ущерба, после того, как клиент сообщил KE о том, что произошел страховой случай, представил сообщение о названной в сертификате помощи при рассмотрении ущерба на адрес электронной почты или на адрес <mailto:kahjud@kindlustusest.ee> и членораздельно выразил желание воспользоваться услугой KE по оказанию помощи при рассмотрении ущерба.
6. Очередь на оказание услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба устанавливает KE, исходя из предложений клиента и лучших интересов клиента. В случае если услуга по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, необходимая для решения конкретного страхового случая, не указана в сертификате на оказание помощи при рассмотрении ущерба или в дополнительных соглашениях, то KE рекомендует клиенту заказать соответствующую услугу. KE приступит к оказанию услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба после

- выдачи сертификата на оказание помощи при рассмотрении ущерба или после заключения дополнительного соглашения и оплаты клиентом услуги.
7. КЕ оказывает услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба в рабочие дни в период с 09.00 до 17.30. КЕ ответит на телефонные звонки или на электронные письма клиента не позднее, чем в течение 1(одного) рабочего дня, при возможности – и раньше. КЕ консультирует клиента по телефону и по электронной почте. КЕ отправляется на место, где произошел страховой случай только в случае специальной договоренности. За пределами Таллинна и Харьюмаа и с целью оформления дорожно-транспортных происшествий КЕ отправляется на место по специальной договоренности на основании оплаты, указанной в прейскуранте.
  8. КЕ обязуется информировать клиента об услугах по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, оказанных по требованию клиента, указав ориентировочный расход времени (отчет об оказании помощи при рассмотрении ущерба), отправив клиенту в течение разумного времени соответствующее электронное письмо.
  9. Клиент имеет право выставлять возражения в части составленных КЕ документов и действий или вносить предложения по их изменению в течение 3 (трех) дней, считая со дня, когда он узнал о соответствующем действии или получил документ для ознакомления. После названного срока документы и действия считаются акцептированными клиентом. При необходимости клиент путем отправки электронного письма имеет право ходатайствовать о продлении соответствующего срока.
  10. КЕ не несет ответственности за задержки или другие невыполнения, совершенные клиентом в ходе делопроизводства по возмещению убытков, если клиент не заказал необходимые услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба или если объем заказанных клиентом услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба со стороны КЕ был исчерпан. А также в случае если КЕ оказал клиенту все услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, о которых договаривались, но клиент не заказал дополнительных услуг или не заплатил за них. Также КЕ не несет ответственности за последствия, вытекающие из задержек или бездействия клиента при передаче ему информации или документов или предоставлении неверной информации.
  11. Для оказания услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба клиент обязан и подтверждает:
    - 11.1. Клиент обязуется по первому требованию передать КЕ, при необходимости, доверенность, выполненную в письменной позволяющей повторную подачу форме;
    - 11.2. При первой же возможности представить КЕ все касающиеся страхового случая действительные и точные данные и информацию и сообщить о неясных обстоятельствах;
    - 11.3. Сообщить КЕ об информации и документах, которые уже переданы страховому обществу;
    - 11.4. Предоставить КЕ информацию обо всех калькуляциях, ценовых предложениях или экспертизах, касающихся размера ущерба;
    - 11.5. Клиент обязан предоставлять КЕ только правдивую информацию. В случае нарушения названного обязательства клиент сам должен нести все вызванные этим расходы и весь ущерб;
    - 11.6. Клиент подтверждает, что заключение договора оказания помощи при рассмотрении ущерба на настоящих условиях отвечает его действительному волеизъявлению, он понимает все условия договора оказания помощи при рассмотрении ущерба, в том числе Условия оказания услуг, и согласен с ними;
    - 11.7. Клиент согласен с обработкой своих личных данных в соответствии принципами обработки личных данных в ООО Kindlustusest Kindlustusmaakler .
    - 11.8. Клиент согласен с тем, что, в случае нарушения приведенного в пунктах 11.1 -11.8 настоящих условий, КЕ имеет право отказаться от оказания услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, и договор оказания помощи при рассмотрении ущерба будет недействительным.
  12. При оказании услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба КЕ, используя свои лучшие навыки и знания в области оказания помощи при рассмотрении ущерба в объеме и в

- границах, указанных в сертификате на оказание помощи при рассмотрении ущерба, прилагает все усилия, чтобы организовать для клиента как можно более выгодное решение страхового случая и возмещение ущерба, вытекающее из договора страхования и закона. При оказании услуги по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, независимо от прилагаемых с его стороны усилий, КЕ не гарантирует клиенту возмещение ущерба и согласие страховщика со всеми ходатайствами и действиями клиента. В случае страхового случая КЕ не является ответственным за возмещение клиенту ущерба. В случае страхового случая независимо от оказания КЕ услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба клиент сам остается ответственным лицом перед страховщиком за выполнение обязательств, вытекающих из его договора страхования и закона.
13. При оказании услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба КЕ является лишь консультантом, не неся ответственности за возмещение ущерба, а также за заявления и действия клиента, клиент сам представляет страховщику и третьим лицам все заявления и документы, за исключением случая, когда договорились по-другому.
  14. КЕ имеет право отказаться от оказания услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба, если по его оценке старания, связанные с реализацией требований в части возмещения ущерба, и обратного требования, являются бесперспективными. В случае если по ходатайству клиента КЕ все же окажет клиенту помощь в реализации бесперспективного требования о возмещении ущерба, то он не несет ответственности за реализацию требования.
  15. Оказанием услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба не охвачено составление правовых оценок и представление клиента в судебных спорах.
  16. КЕ ни в коем случае не несет ответственности за частичную или полную невыплату клиенту страховым обществом страхового возмещения, за обратное требование или другое требование, учитывая, что за выполнение всех вытекающих из договора страхования обязанностей страхователя в независимости от оказания услуг по оказанию помощи при рассмотрении ущерба ответственность несет сам клиент, а КЕ лишь выполняет роль консультанта и помощника.
  17. Изменение договора оказания помощи при рассмотрении ущерба происходит по договоренности, по меньшей мере, в письменной форме, позволяющей повторную подачу.
  18. 18. Договор оказания помощи при рассмотрении ущерба заканчивается по истечении 7 (семи) дней со времени, когда КЕ оказал клиенту все услуги, заказанные на основании сертификата на оказание помощи при рассмотрении ущерба и дополнительных соглашений, и клиент не заказал дополнительных услуг или объект страхования полностью уничтожен и ущерб возмещен или оспаривание отказа по возмещению ущерба является бесперспективным. В названном случае договор оказания помощи при рассмотрении ущерба закончится досрочно, независимо от продолжительности периода оказания помощи при рассмотрении ущерба, указанного в сертификате на оказание помощи при рассмотрении ущерба.
  19. Клиент имеет право отступить от договора оказания помощи при рассмотрении ущерба в течение 14 дней, считая с начала периода, указанного в сертификате на оказание помощи при рассмотрении ущерба. Отступление происходит отправкой заявления об отступлении на контактный адрес КЕ, указанный в сертификате на оказание помощи при рассмотрении ущерба.
  20. От договора оказания помощи при рассмотрении ущерба можно отказаться до окончания периода оказания помощи при рассмотрении ущерба на основаниях и в порядке, которые предусмотрены законом. Договор оказания помощи при рассмотрении ущерба заканчивается досрочно на основании заявления клиента, а также в случае если будут иметь место события, названные в пункте 11.8 настоящих условий оказания услуг.
  21. В случае если клиент не будет удовлетворен деятельностью КЕ, он имеет право подать жалобу в соответствии с порядком решения жалоб клиентов в ООО Kindlustusest Kindlustusmaakler, который опубликован на [www.kindlustusest.ee](http://www.kindlustusest.ee). Клиент также имеет право обратиться с жалобой в Финансовую инспекцию, в Департамент по защите потребителя и в суд. Споры решаются на основании эстонского права в Харьюском уездном суде.