

Условия оказания помощи AS IIZI Kindlustusmaakler при возмещении ущерба

Действуют начиная с 12.01.2021

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие условия помощи при возмещении ущерба ("Условия") определяют условия и принципы помощи при возмещении ущерба, действующие в компании AS IIZI Kindlustusmaakler, а также порядок оказания услуг.

2. ПОНЯТИЯ

- 2.1. IIZI - это компания AS IIZI Kindlustusmaakler (рег. код 12187417, местоположение Теллискиви 60/2, корпус I, Таллинн 10412). Компания IIZI внесена Финансовой инспекцией в список страховых посредников, который опубликован на интернет-странице www.fi.ee.
 - 2.1.1. На основании настоящих Условий компания IIZI оказывает клиентам помощь при возмещении ущерба. Посреднические услуги в области заключения договоров страхования и прочие связанные с данной областью услуги компания IIZI не оказывает на основании этих Условий.
 - 2.1.2. IIZI предоставляет помощь при возмещении ущерба в интересах страхователей, лиц, потерпевших ущерб в рамках дорожного движения, и выгодоприобретателей, которые являются клиентами IIZI. Помощь при возмещении ущерба не связана с посредническими услугами в области заключения договоров страхования.
 - 2.1.3. В ходе оказания услуг, связанных с помощью при возмещении ущерба, IIZI, прежде всего, является консультантом для клиентов, и услуга IIZI направлена на помощь Клиенту в общении со страховщиком, связанным со случаем причинения ущерба, в процессе получения получения страхового возмещения.
- 2.2. Клиент может быть любым страхователем, лицом, потерпевшим ущерб в рамках дорожного движения, или выгодоприобретателем, который желает в связи со случаем причинения ущерба, исходя из собственных интересов, получить помощь при общении с лицами, занимающимися рассмотрением ущерба в страховом обществе, а также с другими лицами, получить консультацию для понимания принципов компенсации ущерба в страховом обществе, и по другим вопросам, связанным со случаем причинения ущерба.
- 2.3. Договор о помощи при возмещении ущерба - это заключенное между клиентом и IIZI соглашение на эстонском языке о готовности IIZI к оказанию помощи при возмещении ущерба и об оказании помощи при возмещении ущерба в течение периода, указанного в Сертификате о предоставлении помощи при возмещении ущерба. Условия договора о предоставлении помощи при возмещении ущерба установлены в настоящих условиях и в возможных дополнительных соглашениях об оказании помощи при возмещении ущерба. Договор об оказании помощи при возмещении ущерба вступает в силу в дату начала периода оказания помощи при возмещении ущерба, указанную в Сертификате, и действует до конца периода, указанного в Сертификате. Условия действуют в той части, в которой в Сертификате и в Дополнительном соглашении не оговорено иное.
- 2.4. Помощь при возмещении ущерба означает консультирование клиентов компанией IIZI в связи со случаем причинения ущерба.

- 2.5. Сертификат - это выданный IIZI документ, который подтверждает право клиента на получение от IIZI услуги помощи при возмещении ущерба.
- 2.6. Дополнительное соглашение о помощи при возмещении ущерба ("Дополнительное соглашение") - это дополнительное соглашение, заключенное как минимум в письменном воспроизводимом формате между IIZI и клиентом относительно дополнительных услуг, связанных с оказанием помощи при возмещении ущерба.
- 2.7. Платеж за помощь при возмещении ущерба - это подлежащая уплате клиентом сумма в целях оплаты готовности IIZI к оказанию помощи при возмещении ущерба и связанных с этим услуг, выбранных клиентом, которую клиент выплачивает IIZI в размере, указанном в Сертификате.
- 2.8. Расходы могут представлять собой расходы на заключение и исполнение договора об оказании помощи при возмещении ущерба. Расходы на средства связи, связанные с заключением договора о предоставлении помощи при возмещении ущерба, каждая из сторон оплачивает самостоятельно. Если клиент желает заказать у третьих лиц в связи со случаем причинения ущерба, помимо услуг помощи при возмещении ущерба от IIZI, также дополнительные услуги, он оплачивает расходы на все соответствующие услуги самостоятельно и оплачивает их непосредственно соответствующим поставщикам услуг (например, ремонтные компании, эксперты, юристы и т.д.), в т.ч. в случае, если он заказывает эти услуги по рекомендации IIZI или через IIZI.

3. ПОМОЩЬ ПРИ ВОЗМЕЩЕНИИ УЩЕРБА

Помощь при возмещении ущерба означает следующие услуги в рамках возмещения ущерба, которые оказывает IIZI:

- 3.1. В случае причинения ущерба:
 - 3.1.1. Консультирование и инструкции относительно дальнейшего поведения на месте происшествия и случая причинения ущерба по номеру экстренной помощи, работающему 24 часа;
 - 3.1.2. Проверка срока действия полиса обязательного дорожного страхования;
 - 3.1.3. Организация услуг автопомощи, и расходы на эту услугу при наличии страхования оплачивает страховщик или при его отсутствии – сам клиент
- 3.2. После наступления случая причинения ущерба при условии, что клиент заключил с IIZI договор о помощи при возмещении ущерба:
 - 3.2.1. помощь в сборе, оформлении и предъявлении документации в рамках случая причинения ущерба;
 - 3.2.2. разъяснение клиенту принципов компенсации ущерба страховым обществом и решения, принятого относительно компенсации ущерба;
 - 3.2.3. составление запросов в связи со случаем причинения ущерба в страховое общество и третьим лицам;
 - 3.2.4. составление возражений против уменьшения суммы страхового возмещения и отказа от его выплаты;
 - 3.2.5. помощь клиенту в проведении переговоров со страховым обществом;
 - 3.2.6. составление требований относительно компенсации ущерба для третьих лиц;
 - 3.2.7. консультирование в связи с регрессным требованием и составление ответа на регрессное требование;
 - 3.2.8. составление мнений и оценок, связанных со случаем причинения ущерба;
 - 3.2.9. другие услуги помощи при возмещении ущерба, оговоренные с клиентом.

- 3.3. IIZI и Клиент договорились о том, что объем услуг в рамках помощи при возмещении ущерба от IIZI, перечисленных в пунктах 3.2.1-3.2.8 Условий ("объем помощи при возмещении ущерба"), ограничен 10 часами. После реализации 10-часового объема оказания услуг помощи при возмещении ущерба клиенту IIZI сообщает об этом клиенту и дает возможность заказать дополнительный объем помощи при возмещении ущерба или дополнительные услуги в соответствии с соглашением Сторон.
- 3.4. Услуги в рамках помощи при возмещении ущерба являются платными, если не было оговорено иное. Если клиент не оплатил услугу помощи при возмещении ущерба, IIZI имеет право отказаться от ее оказания.
- 3.5. Клиент обязуется предоставить IIZI доверенность по первому требованию.
- 3.6. Для оказания услуг в рамках помощи при возмещении ущерба IIZI прилагает максимум усилий, используя свои навыки и знания в области помощи при возмещении ущерба, в масштабе, объеме и в пределах, указанных в Сертификате, чтобы организовать для клиента наиболее выгодное разрешение случая причинения ущерба и компенсацию ущерба, исходя из договора страхования и закона. При оказании услуги в рамках помощи при возмещении ущерба IIZI не гарантирует, несмотря на прилагаемые усилия, компенсацию ущерба клиенту, а также согласие с представленными клиентом ходатайствами и действиями со стороны страховщика. В случае причинения ущерба IIZI не несет ответственности за компенсацию ущерба клиенту. В случае причинения ущерба клиент, независимо от оказания услуг в рамках помощи при возмещении ущерба компанией IIZI, самостоятельно несет ответственность перед страховщиком за исполнение своих обязательств, проистекающих из договора страхования и закона.
- 3.7. С учетом того, что в ходе оказания услуги в рамках помощи при возмещении ущерба IIZI является лишь консультантом и не несет ответственности за компенсацию ущерба, а также за заявления и действия клиента, клиент самостоятельно отправляет страховщику и третьим лицам все заявления и документы, за исключением случаев, когда стороны договорились об ином.
- 3.8. IIZI имеет право отказаться от оказания услуг в рамках помощи при возмещении ущерба, если усилия для реализации требования о компенсации ущерба или возражения против обратного требования, на его взгляд, являются бесперспективными. Если по ходатайству клиента IIZI все же помогает клиенту в реализации бесперспективного требования о компенсации ущерба, IIZI не несет ответственности за реализацию подобного требования.
- 3.9. Оказание услуг в рамках помощи при возмещении ущерба не включает в себя составление юридических оценок и представительство прав клиента в судебных спорах.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В РАМКАХ ПОМОЩИ ПРИ ВОЗМЕЩЕНИИ УЩЕРБА

- 4.1. Компания IIZI обязана приступить к оказанию клиенту услуг в рамках помощи при возмещении ущерба, указанных в Сертификате, после того, как клиент сообщит в IIZI о наступлении случая причинения ущерба и недвусмысленным образом сообщит о своем желании воспользоваться услугами в рамках помощи при возмещении ущерба от IIZI.
- 4.2. Очередность оказания услуг в рамках помощи при возмещении ущерба определяет компания IIZI, руководствуясь предложением клиента, а также наилучшими интересами клиента.
- 4.3. IIZI оказывает услуги помощи при возмещении ущерба, указанные в пунктах 3.2.1-3.2.8, в рабочие дни в период с 09.30 до 16.30. IIZI отвечает на телефонные звонки клиента или на его электронные письма не позднее, чем в течение 1 (одного) рабочего дня, по возможности раньше. IIZI консультирует клиента по телефону и э-почте.
- 4.4. IIZI обязуется информировать клиента по требованию клиента об оказанных ему услугах в рамках помощи при возмещении ущерба, с указанием ориентировочных временных

затрат (отчет о помощи при возмещении ущерба), отправив клиенту соответствующее электронное письмо в течение разумного срока.

- 4.5. IIZI не несет ответственности за задержки или невыполнение других действий со стороны клиента в ходе рассмотрения ущерба, если компания IIZI оказала клиенту все оговоренные услуги в рамках помощи при возмещении ущерба, однако клиент не заказывал дополнительные услуги или не оплатил их. Компания IIZI также не несет ответственности за последствия, проистекающие из задержки или бездействия клиента в ходе передачи ему информации или документов или из предоставления недостоверной информации.
- 4.6. Компания IIZI ни в коем случае не несет ответственности за невыплаченное клиенту полностью или частично страховое возмещение страховым обществом, обратное или иное требование с учетом того, что ответственным лицом за исполнение всех обязательств страхователя, проистекающих из договора страхования, является сам клиент, и IIZI выполняет исключительно роль консультанта и помощника.
- 4.7. Клиент имеет право представить возражения против документов, составленных IIZI, и действий IIZI или же предложения по улучшению в течение 3 (трех) дней с момента получения уведомления о соответствующем действии или получения документа на ознакомление. После указанного срока все действия и документы считаются принятыми клиентом. При необходимости клиент имеет право ходатайствовать по э-почте о продлении соответствующего срока.

5. ОБЯЗАННОСТИ И ЗАВЕРЕНИЯ КЛИЕНТА

- 5.1. В связи с оказанием помощи при возмещении ущерба клиент обязан:
 - 5.1.1. передать в IIZI всю информацию и документы, связанные со случаем причинения ущерба, при первой же возможности и без задержек - достоверной и точной, а также сообщать об обстоятельствах, которые неясны;
 - 5.1.2. оповещать IIZI при первой же возможности об информации и документах, которые уже были переданы в страховое общество, а также о ценовых предложениях, связанных с восстановлением и заменой поврежденных предметов;
 - 5.1.3. не отправлять в IIZI неверную информацию о случае причинения ущерба. В случае нарушения указанного обязательства клиент обязуется оплачивать все связанные с нарушением виды ущерба и расходов.
- 5.2. Клиент подтверждает, что:
 - 5.2.1. заключение договора об оказании помощи при возмещении ущерба на существующих условиях соответствует его фактическому волеизъявлению, он понимает все условия договора об оказании помощи при возмещении ущерба, в т.ч. Условия, и согласен с ними;
 - 5.2.2. он дает свое согласие на обработку личных данных в соответствии с принципами обработки клиентских данных от IIZI
https://www.iizi.ee/public/IIZI_isikuandmete_tootlemise_kord.pdf

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. Уведомления между сторонами передаются по контактными адресам, указанным в Сертификате, и считаются полученными в течение 3 (трех) рабочих дней после отправки.
- 6.2. Изменение договора об оказании помощи при возмещении ущерба осуществляется по соглашению сторон как минимум в письменном воспроизводимом формате.

- 6.3. Договор об оказании помощи при возмещении ущерба заканчивается по истечении 7 (семи) дней с того момента, когда компания IIZI оказала клиенту все услуги, заказанные на основании Сертификата и Дополнительного соглашения, и клиент не заказывал дополнительные услуги, или объект страхования был полностью разрушен, и ущерб был возмещен, или оспаривание отказа от компенсации ущерба является бесперспективным. В указанном случае договор об оказании помощи при возмещении ущерба, независимо от продолжительности периода оказания подобной помощи, указанного в Сертификате, закончится преждевременно.
- 6.4. Клиент имеет право отступить от договора об оказании помощи при возмещении ущерба в течение 14 дней с момента начала периода, указанного в Сертификате. Отступление осуществляется отправкой заявления об отступлении по указанному в Сертификате контактному адресу IIZI.
- 6.5. От договора об оказании помощи при возмещении ущерба можно отказаться до окончания периода оказания помощи при возмещении ущерба на указанных в законе основаниях и согласно установленной в законе процедуре. Договор об оказании помощи при возмещении ущерба заканчивается преждевременно на основании заявления клиента и при наступлении события, указанного в пункте 6.3 Условий.
- 6.6. Если клиент не доволен действиями IIZI, он имеет право подать жалобу в соответствии с порядком разрешения клиентских жалоб, действующим в AS IIZI Kindlustusmaakler, опубликованным на www.iizi.ee. Клиент имеет право обратиться с жалобой также в Финансовую инспекцию, Департамент защиты прав потребителей и в суд. Споры подлежат разрешению на основании эстонского законодательства в Харьюском Уездном суде.
- 6.7. Настоящий перевод условий был составлен в информативных целях и при наличии возможных споров или несоответствий следует руководствоваться версией на эстонском языке.