

# Условия помощи от IIZI при возмещении ущерба

Действуют начиная с 01.08.2020

## 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](http://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 консультацию клиента со стороны IIZI в связи со случаем причинения ущерба посредством оказания услуги помощи при возмещении ущерба, указанной в III части Условий.

2.5 Готовность к оказанию помощи при возмещении ущерба означает готовность IIZI к оказанию клиенту помощи при возмещении ущерба в течение периода, указанного в Сертификате, на условиях и в порядке, указанных в договоре об оказании помощи при возмещении ущерба.

2.6 Сертификат - это выданный IIZI документ, который подтверждает право клиента на получение от IIZI услугу помощи при возмещении ущерба.

2.7 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.

2.8 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.

2.9 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**

3.1 Помощь при возмещении ущерба означает следующие услуги помощи при возмещении ущерба, которые компания IIZI оказывает клиенту на основании договора об оказании помощи при возмещении ущерба от IIZI и Дополнительного соглашения:

3.1.1 консультирование для предотвращения случая причинения ущерба с применением необходимых мер (предотвращение ущерба);

3.1.2 консультирование непосредственно после случая причинения ущерба, в т.ч. для предотвращения увеличения объема ущерба и надлежащего фиксирования случая причинения ущерба;

3.1.3 помощь в сборе, оформлении и предъявлении документации в рамках случая причинения ущерба;

3.1.4 разъяснение клиенту принципов компенсации ущерба страховым обществом и решения, принятого относительно компенсации ущерба;

3.1.5 составление запросов в связи со случаем причинения ущерба в страховое общество и третьим лицам;

3.1.6 составление возражений против уменьшения суммы страхового возмещения и отказа от его выплаты;

3.1.7 помощь клиенту в проведении переговоров со страховым обществом;

3.1.8 составление требований относительно компенсации ущерба для третьих лиц;

3.1.9 консультирование в связи с регрессным требованием и составление ответа на регрессное требование;

3.1.10 составление мнений и оценок, связанных со случаем причинения ущерба;

3.1.11 другие услуги, указанные в прейскуранте относительно помощи при возмещении ущерба.

3.2 IIZI и Клиент договорились о том, что услуги в рамках помощи при возмещении ущерба, указанные в пунктах 3.1.1-3.1.10 Условий, образуют всю совокупность услуги в рамках помощи при возмещении ущерба, которую предлагает компания IIZI, и в дополнение к ним Клиент может в Дополнительном соглашении заказать другой объем услуги помощи при возмещении ущерба в соответствии с соглашением Сторон.

3.3 IIZI и Клиент договорились о том, что объем услуг в рамках помощи при возмещении ущерба от IIZI, перечисленных в пунктах 3.1.1-3.1.10 Услуг ("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. Если клиент не отправил в IIZI доверенность, IIZI не будет оказывать услуги в рамках помощи при возмещении ущерба, которые требуют делопроизводства с участием третьих лиц.

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.

3.10 Услуги в рамках помощи при возмещении ущерба

3.10.1 Клиент имеет право на получение услуг, перечисленных в Сертификате, в объеме помощи при возмещении ущерба.

3.10.2 Услуги в рамках помощи при возмещении ущерба также включают в себя готовность IIZI к оказанию помощи при возмещении ущерба в течение периода оказания помощи при возмещении ущерба, указанного в Сертификате, обеспечивая оказание услуг в рамках помощи при возмещении ущерба, указанных в Сертификате, в соответствии с Условиями.

3.10.3 Сертификат действует в течение периода, указанного в Сертификате. Дополнительное соглашение действует до окончания периода, указанного в Сертификате.

3.10.4 Если клиент в течение срока действия договора об оказании помощи при возмещении ущерба не сообщил в IIZI о случае причинения ущерба или о своем желании воспользоваться помощью при возмещении ущерба, и по этой причине ему не были оказаны услуги в рамках помощи при возмещении ущерба, платеж за помощь при возмещении ущерба начисляется для оплаты готовности к оказанию помощи при возмещении ущерба и не подлежит возврату.

#### 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 Консультационные услуги, связанные с предотвращением случая причинения ущерба, IIZI также оказывает до наступления случая причинения ущерба, если клиента изъясил недвусмысленное соответствующее пожелание в порядке, указанном в пункте 4.1 Условий.

4.3 Очередность оказания услуг в рамках помощи при возмещении ущерба определяет компания IIZI, руководствуясь предложением клиента, а также наилучшими интересами клиента.

4.4 IIZI оказывает услуги в рамках помощи при возмещении ущерба в рабочие дни 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 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, связанную 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 о сумме ущерба и об уже примененных мерах ограничения ущерба и решении проблемы;

5.1.3 передать в IIZI при первой же возможности все необходимые данные и документы о случае причинения ущерба;

5.1.4 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;

5.1.5 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 согласен на обработку личных данных в соответствии с пунктами 6.1-6.5 Условий.

5.2.3 Клиент дает свое согласие на то, что в случае нарушения обязательств, перечисленных в пунктах 5.1-5.1.6 Условий, IIZI имеет право на отступление от договора о помощи при возмещении ущерба без предварительного уведомления.

## 6. ОБРАБОТКА ДАННЫХ КЛИЕНТА

6.1 Клиент подтверждает, что:

6.1.1 он дает свое согласие на внесение данных клиента, в т.ч. личных данных (в т.ч. имя, личный код, дата рождения, язык общения, данные из удостоверяющего личность документа, адрес, номер телефона, адрес э-почты, образование, должность, место работы, опыт в заключении договоров страхования, данные об имуществе и т.п.), в базу данных, которой управляет компания IIZI, а также на их обработку;

6.1.2 он дает свое согласие на то, что компания IIZI будет заниматься обработкой личных данных для оказания услуги помощи при возмещении ущерба, заключения договора об оказании помощи при возмещении ущерба, его исполнения, гарантии исполнения и защиты своих прав в случае нарушения договора, а также для отправки клиенту дополнительных предложений;

6.1.3 он дает свое согласие на то, что IIZI в связи с оказанием клиенту услуги оказания помощи при возмещении ущерба, используя его личные данные, может отправлять запросы третьим лицам;

6.1.4 он знает и дает свое согласие на сохранение его телефонных звонков компанией IIZI;

6.1.5 он дает свое согласие на отправку страховых предложений компанией IIZI на его почтовый адрес и адрес его э-почты;

6.1.6 помимо случаев, установленных в правовых актах, IIZI имеет право передавать личные данные клиентов следующим лицам: страховщики, страховые посредники, компании, которые входят в тот же концерн, что и IIZI, лица, связанные с оказанием услуг компании IIZI (в т.ч. услуги связи, печати, переводческие и почтовые услуги, услуги ИТ, рассмотрения ущерба, помощи при возмещении ущерба, юридической помощи, а также поставщики других услуг), а также другим лицам, которым необходимо передать личные данные в целях, указанных в пункте 6.1.3.

6.1.7 IIZI передает личные данные клиента лицам, указанным в пункте 6.1.4, если передача данных необходима для достижения целей, указанных в пункте 6.1.3.

6.1.8 лица, перечисленные в пунктах 6.1.4, могут заниматься обработкой переданных личных данных для достижения целей, указанных в пункте 6.1.3. Клиент предоставляет лицам, указанным в пунктах 6.1.4, право на обработку личных данных клиента для рекламы предлагаемых ими услуг и товаров, установления контакта с клиентом и составления предложений для клиента, а также для отправки приглашений для составления предложений.

6.2 Если клиент отзывает свое согласие на обработку личных данных или ограничивает его, IIZI имеет право на экстренный отказ от заключенного с клиентом договора об оказании помощи при возмещении ущерба без предварительного уведомления, если IIZI будет не в состоянии продолжить исполнение договора об оказании помощи при возмещении ущерба на разумных условиях.

6.3 Клиент имеет право требовать внесения исправлений в неверные личные данные, а также предоставления доступа к своим данным.

6.4 Клиент имеет право для защиты своих прав обратиться в Инспекцию по защите данных или в суд и потребовать в случае нарушения требований обработки личных данных прекращения нарушения и компенсации ущерба в соответствии с правовыми актами.

6.5 Информацию об уполномоченных обработчиках личных данных IIZI публикует на интернет-странице [www.iizi.ee](http://www.iizi.ee).

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 Уведомления между сторонами передаются по контактными адресам, указанным в Сертификате, и считаются полученными в течение 3 (трех) рабочих дней после отправки.



7.2 Изменение договора об оказании помощи при возмещении ущерба осуществляется по соглашению сторон как минимум в письменном воспроизводимом формате.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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 7.3 Условий.

7.6 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](http://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.

Перевод с Эстонского. В случае любых различий между условиями на Эстонском языке и переводом, приоритет имеют условия на Эстонском языке.