



Общие условия договоров страхования PZU Kindlustus U100/2025

Действуют с 31.10.2025

NB! Это неофициальный текст. В случае спора на эстонском языке формулировка имеет преимущественную силу



Содержание

1.	Общие условия договоров страхования pzu kindlustus	3
2.	Понятия.....	3
3.	Части договора страхования и толкование договора.....	4
4.	Заключение договора страхования	4
5.	Вступление в силу, действие, изменение и обновление договора страхования	5
6.	Прекращение договора страхования. Отказ от договора и отступление от договора	5
7.	Страховой взнос и его уплата.....	6
8.	Назначение выгодоприобретателя	7
9.	Лица, приравненные к страхователю	7
10.	Обязанность уведомления страховщика.....	8
11.	Обязанность уведомления страхователя	8
12.	Последствия нарушения обязательства уведомления страхователем о существенных обстоятельствах.....	8
13.	Формальные требования к связанным с договором волеизъявлениям. Передача волеизъявлений	9
14.	Повышение возможности страхового риска и последствия этого.....	9
15.	Наступление страхового случая	10
16.	Возмещение ущерба	11
17.	Уменьшение и отказ от выплаты страхового возмещения	11
18.	Переход требования.....	12
19.	Истечение срока требований.....	13
20.	Обработка и защита клиентских данных.....	13
21.	Рассмотрение жалоб клиента	13
22.	Порядок разрешения споров	13

1. Общие условия договоров страхования pzu kindlustus

- 1.1.** В настоящие общие условия сведены нормативные требования и принципы, которые являются едиными для различных видов страхования и которые применяются вместе с условиями вида страхования PZU Kindlustus, если так оговорено в договоре страхования.
В дополнение к настоящим общим условиям к договорам страхования PZU Kindlustus также применяются условия и особые условия соответствующего вида страхования, если сторонами договора страхования отдельно оговорено применение последних.

2. Понятия

- 2.1.** Стороны договора страхования – страхователь и страховщик.
2.2. Страхователь – лицо, заключившее со страховщиком договор страхования.
2.3. Страховщик – Эстонский филиал АВ «Lietuvos draudimas» (ранее и в дальнейшем также PZU Kindlustus).
2.4. Клиент – это лицо (страхователь, застрахованное лицо, выгодоприобретатель и пострадавшее лицо), которому страховщик оказывает услугу страхования, или лицо, которое обратилось к страховщику с целью использования услуги страхования.
2.5. Потребитель – физическое лицо, совершающее сделку, не связанную с осуществлением самостоятельной экономической или профессиональной деятельности.
2.6. Застрахованное лицо – страхователь или третье лицо, связанные с которым страховые риски застрахованы.
2.7. Выгодоприобретатель – указанное в договоре страхования третье лицо, которое при наступлении страхового случая имеет право получить страховое возмещение, либо договоренную денежную сумму, либо выполнение иного обязательства страховщика, указанного в договоре страхования.
2.8. Страховой риск – опасность, от которой производится страхование.
2.9. Страховой случай – оговоренное в договоре страхования неожиданное и непредвиденное событие, в случае наступления которого страховщик должен выполнить свое обязательство, вытекающее из договора страхования.
2.10. Застрахованный предмет, или объект страхования – предмет или объект, связанный с которым страховой риск застрахован.
2.11. Договор страхования – заключенное между страховщиком и страхователем, по меньшей мере, в позволяющей письменное воспроизведение форме соглашение, согласно которому страхователь обязуется уплачивать страховые взносы, а страховщик обязуется при наступлении страхового случая возместить понесенный вследствие страхового случая ущерб или выплатить оговоренную денежную сумму или исполнить договор иным оговоренным образом.
2.12. Условия страхования – обозначенные в страховом полисе и являющиеся частью договора страхования типовые и особые условия, в том числе:
- настоящие общие условия договоров страхования;
- условия данного вида страхования;
- особые условия данного вида страхования, если сторонами договора страхования отдельно оговорено их применение.
2.13. Полис, или страховой полис – документ, подтверждающий заключение договора страхования.
2.14. Страховая защита – определенное в договоре страхования обязательство страховщика выплатить при наступлении страхового случая и выполнении страхователем договорных обязательств страховое возмещение или выполнить договор иным согласованным способом.
2.15. Период страхования – указанный в договоре страхования период времени, на основании которого рассчитываются страховые взносы. Страховщик может, исходя из специфики вида страхования, установить дополнительные основания для расчета страхового взноса. Периодом страхования является один год, если договором страхования не предусмотрено иное.
2.16. Страховой взнос – оговоренная в договоре страхования плата за страховую защиту, которую страхователь обязан вносить страховщику.
2.17. Страховое возмещение – предусмотренное договором страхования денежное или неденежное возмещение, которым покрывается ущерб, причиненный в результате страхового случая, или которое страховщик должен выплатить при наступлении страхового случая в соответствии с договором страхования.
2.18. Страховая сумма – согласованная в договоре страхования денежная сумма, которая является максимальной выплачиваемой страховщиком суммой в течение периода страхования или

максимальной выплачиваемой суммой за один страховой случай, если так согласовано в договоре страхования.

- 2.19.** Собственная ответственность – часть подлежащего возмещению ущерба, зафиксированная в договоре страхования в виде суммы, процента или иным образом, за каждый страховой случай. Собственная ответственность всегда покрывается страхователем, и страховщик ее не возмещает. Если у страховщика имеется вытекающее из договора обязательство выполнения третьему лицу (такие как обязательное страхование ответственности), третьему лицу возмещается ущерб, а часть собственной ответственности взыскивается со страхователя.
- 2.20.** Заключенный при помощи средства связи договор страхования – договор, где волеизъявления сторон договора для заключения договора, в том числе волеизъявление потребителя о том, чтобы принять на себя договорные обязательства, направляются исключительно при помощи средства связи, например, телефон, компьютер, факс и т.д.

3. Части договора страхования и толкование договора

- 3.1.** Неотъемлемыми частями договора страхования являются страховой полис и условия страхования, а также прочие указанные в страховом полисе документы, например, страховое заявление, страховое предложение, согласие страхователя на заключение договора страхования, акт осмотра объекта страхования или застрахованного предмета, перечень застрахованных предметов и т.д.
- 3.2.** При исполнении и истолковании договора страхования стороны руководствуются договором страхования в совокупности. При возникновении противоречий примарными являются специальные условия в страховом полисе, затем страховой полис, затем условия вида страхования, а в последнюю очередь общие условия.
- 3.3.** При толковании использованных в договоре страхования понятий стороны исходят из значения, присвоенного им в договоре страхования.
- 3.4.** Если условия страхования переведены на иностранный язык, в случае противоречий при толковании условий исходят из текста условий страхования на эстонском языке.
- 3.5.** Страхователь может в случае утери или уничтожения страхового полиса требовать от страховщика выдачи заменяющего полиса. Страхователь может требовать копии волеизъявления, сделанного им в отношении договора в позволяющей письменное воспроизведение форме. Страховщик не выдает данные и копии документов, если их выдача противоречит установленным правовыми актами требованиям.
- 3.6.** К договору страхования применяется эстонское право. Страховщик и страхователь руководствуются во взаимоотношениях в дополнение к условиям договора страхования правовыми актами Эстонской Республики, в том числе Законом о международном частном праве, а также принципом добросовестности и разумности.
- 3.7.** С условиями страхования можно ознакомиться в конторах PZU Kindlustus или на домашней странице www.pzu.ee.

4. Заключение договора страхования

- 4.1.** Договор страхования заключен, когда стороны договора страхования достигли согласия по существенным условиям договора и выполнена, по меньшей мере, одна из следующих предпосылок:
- 4.1.1. страхователь оплатил страховщику страховой взнос или первую часть;
- 4.1.2. страхователь передал страховщику в виде подписи или по электронной почте свое согласие относительно того, что он согласен с предложением страховщика;
- 4.1.3. стороны подписали договор страхования письменно.
- 4.2.** Страховщик выдает страхователю страховой полис относительно заключения договора страхования. Подпись страховщика на полисе может быть электронноцифровой или тиражированной. Страховщик может передать полис страхователю, отправить его по почте или по электронной почте.
- 4.3.** Страховщик направляет действующие в отношении договора страхования условия страхования страхователю не позднее, чем вместе со страховым предложением. Условия страхования также могут быть переданы электронным путем или через ссылку на вебсайт.

- 4.4. Страховщик вправе решать, заключит ли он договор страхования со сделавшим соответствующее волеизъявление лицом или нет.

5. Вступление в силу, действие, изменение и обновление договора страхования

- 5.1. Договор страхования вступает в силу при его заключении, если не оговорен иной срок или условие вступления в силу.
- 5.2. Страховая защита начинает действовать, в общем случае, после уплаты страхового взноса или первого взноса, но не ранее даты начала периода страхования, указанной в страховом полисе, и действует до даты истечения периода страхования, указанной в полисе. Если это отдельно согласовано между сторонами, страховая защита начинается до уплаты страхового взноса или первого взноса.
- 5.3. Если оказание услуги страхования страхователю или застрахованному лицу или выгодоприобретателю противоречит или становится противоречащим установленным на международном уровне ограничениям, запретам или санкциям, которые применяются в том государстве, где заключен договор страхования, то страховая защита перестает действовать в тот день, когда вышеуказанные ограничения, запреты или санкции применяются в отношении указанных выше лиц.
- 5.4. Договор страхования срочный, если сторонами не оговорено иное.
- 5.5. Для внесения изменений в договор страхования страхователь должен подать страховщику соответствующее заявление в письменной воспроизводимой форме. При согласии с изменениями страховщик выдает страхователю измененный страховой полис или приложение к договору страхования. Договор считается измененным с момента выдачи вышеуказанных документов, если в документе не указано иначе.
- 5.6. Для обновления срочного договора страхования или заключения нового договора страхования на следующий страховой период страховщик имеет право направить страхователю новое страховое предложение до истечения текущего страхового периода. Договор страхования считается заключенным, если страхователь согласился принять страховое предложение согласно пункту 4.1.2. общих условий или сделал страховой взнос согласно пункту 4.1.1. общих условий.
- 5.7. В случае бессрочного договора страхования страховщик выдает страхователю новый страховой полис на каждый новый период страхования, если в договоре не согласовано иначе.

6. Прекращение договора страхования. Отказ от договора и отступление от договора

- 6.1. Договор страхования прекращается:
- 6.1.1. по истечении периода страхования;
 - 6.1.2. при отказе от договора страхования;
 - 6.1.3. при отступлении от договора страхования;
 - 6.1.4. по соглашению сторон;
 - 6.1.5. на иных предусмотренных законом основаниях.
- 6.2. Страхователь и страховщик может отказаться от бессрочного договора страхования в очередном порядке к концу текущего периода страхования. О желании отказа следует уведомить другую сторону не менее чем за один месяц.
- 6.3. Страховщик имеет право расторгнуть договор страхования:
- 6.3.1. если страхователь существенно нарушил условия договора страхования вследствие зависящего от него обстоятельства. Страховщик может отказаться от договора страхования без предварительного уведомления в течение одного месяца со дня получения уведомления о нарушении;
 - 6.3.2. если страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель представили страховщику неверную информацию относительно обстоятельств страхового случая. Страховщик может отказаться от договора страхования без предварительного уведомления в течение одного месяца со дня получения уведомления о нарушении;
 - 6.3.3. если страхователь в течение срока действия договора страхования увеличил возможность страхового риска без согласия страховщика или не уведомил страховщика об увеличении возможности страхового риска. Перечень обстоятельств, которые влияют на увеличение возможности страхового риска, приведен в пункте 14.1. настоящих общих условий и в условиях вида страхования. Сроки отказа отмечены в пункте 14 общих условий;

- 6.3.4. если страхователь не оплатил второй или последующий страховой взнос даже после предоставления дополнительного срока оплаты, указанного в пункте 7.4.1 общих условий;
- 6.3.5. после наступления страхового случая (пункт 15.7 общих условий);
- 6.3.6. если установленные на международном уровне ограничения, запреты или санкции, прямо или косвенно препятствуют оказанию услуги страхования страхователю или застрахованному лицу или выгодоприобретателю;
- 6.3.7. на иных предусмотренных законом основаниях.
- 6.4.** Страховщик не имеет права отказаться от договора страхования, если нарушение страхователем предусмотренных в договоре страхования обязательств (за исключением неуплаты очередного взноса) не имеет существенного влияния на увеличение возможности страхового риска или обязательство выполнения условий договора страховщиком.
- 6.5.** Страховщик вправе отступить от договора страхования:
 - 6.5.1. если страхователь при заключении договора не уведомил страховщика обо всех известных ему обстоятельствах, которые по своему характеру влияют на решение страховщика заключить договор или сделать это на оговоренных условиях (пункт 12.1. общих условий). Страховщик может в данном случае отступить от договора в течение одного месяца, начиная с момента, когда он узнал или должен был узнать о нарушении обязательства страхователя по уведомлению;
 - 6.5.2. если страхователь в течение 14 дней после заключения договора страхования не оплатил страховой взнос или первый страховой взнос. Страховщик может отступить от договора до уплаты страхового взноса (пункт 7.3.1. общих условий);
- 6.6.** Если страхователем является потребитель, он вправе отступить от заключенного при помощи средства связи договора страхования в течение 14 дней с момента заключения договора. При досрочном прекращении договора страхования с отк- зом, отступлением или по какойлибо иной причине страхователь вправе получить возврат страхового взноса, оплаченного за период времени, оставшийся с момента прекращения договора до истечения периода страхования,

7. Страховой взнос и его оплата

- 7.1.** Страхователь обязан уплатить согласованный в договоре страхования страховой взнос к указанному в страховом полисе сроку оплаты или уплачивать периодические страховые взносы в соответствии с указанным в страховом полисе графиком платежей. Страховой взнос считается упла- ченным, если он уплачен банковским перечислением и пос- тупил на расчетный счет страховщика или уплачен предс- тавителю страховщика наличными или банковской карточ- кой. Если страхователь заключает договор страхования при посредничестве страхового посредника (страхового макле- ра или страхового агента), уплата страхового взноса стра- ховому посреднику приравнивается к уплате страховщику.
- 7.2.** В случае просрочки с уплатой страхового взноса страхов- щик имеет право потребовать пеню по ставке, предусмот- ренной в части 1 статьи 113 Обязательственно-правового закона.
- 7.3.** Опоздание с уплатой первого страхового взноса:
 - 7.3.1. Если страхователь в течение 14 дней после заключения до- говора страхования не оплатил страховой взнос или первый страховой взнос, страховщик может отступить от договора до уплаты взноса.
 - 7.3.2. Предполагается, что страховщик отступил от договора, ес- ли он не подает иск для взыскания страхового взноса в те- чение трех месяцев с того момента, как взнос стал подле- жать взысканию.
 - 7.3.3. Если ставший взыскиваемым страховой взнос или первый страховой взнос не уплачен к моменту наступления страхо- вого случая, то страховщик освобождается от своего обяза- тельства выполнения условий договора.
- 7.4.** Опоздание с уплатой следующих страховых взносов:
 - 7.4.1. Если страхователь не уплачивает второй или последующий страховой взнос в срок, то страховщик может в письменной воспроизводимой форме назначить страхователю дополнительный срок для оплаты продолжительностью, по меньшей мере, две недели (в случае страхования постройки, по меньшей мере, один месяц).
 - 7.4.2. Если страхователь не уплачивает страховой взнос в течение дополнительного срока оплаты, страховщик имеет право отказаться от договора страхования без предварительного уведомления. Страховщик может в сообщении о до- полнительном сроке оплаты заявить, что считает по исте- чении срока договор расторгнутым, если страхователь не оплатит взносы в течение дополнительного срока.

- 7.4.3. Если страховой случай наступает после истечения дополнительного срока для оплаты и страхователь не уплатил страховой взнос к моменту наступления страхового случая, то страховщик освобождается от своего обязательства выполнения условий договора, за исключением случаев, когда неуплата страхового взноса произошла в результате обстоятельства, не зависящего от страхователя.
- 7.4.4. Если страхователь оплатит все задолженности по страховому взносу (взносам) в течение одного месяца с момента отказа от договора или с момента истечения назначенного для уплаты срока и страховой случай до уплаты не наступил, договор не считается расторгнутым.
- 7.5. Если страхователь уплачивает страховой взнос с опозданием, страховщик учитывает его сначала в счет покрытия пени, а затем в счет возникшей раньше всего задолженности по страховому взносу на основании того договора страхования, за который страхователь уплатил страховой взнос.
- 7.6. При уплате страхового взноса страхователь должен указать, за какой страховой полис (договор страхования) и период страхования уплачивается страховой взнос. Если указанной информации при страховом взносе не имеется и на основании имеющихся данных страховщик не может решить, за какой договор страхования поступил страховой взнос, страховой взнос считается неуплаченным, и уплаченная сумма возвращается уплатившему ее лицу.
- 7.7. Если страхователь уплачивает ставший взыскиваемым страховой взнос в меньшем объеме, чем предусмотрено в договоре страхования, страховщик связывается со страхователем и выясняет обстоятельства, связанные с ненадлежащим взносом. Страховой взнос считается уплаченным только тогда, когда поступил весь ставший взыскиваемым страховой взнос.
- 7.8. Если страхователь платит большую сумму, чем ставший взыскиваемым страховой взнос, переплаченная сумма по возможности считается уплаченной в покрытие следующего взноса за тот же период страхования по тому же договору страхования. Такая предплата не рассматривается как заем, и страховщик не обязан платить с нее проценты. Если страхователь за весь период страхования договора страхования уплатил в качестве страхового взноса или частей страхового взноса больше, чем подлежит уплате согласно договору страхования, то страховщик возвращает переплаченную часть.

8. Назначение выгодоприобретателя

- 8.1. Выгодоприобретателя назначают, и назначенное лицо меняется на основании волеизъявления страхователя. Если в договоре страхования определено застрахованное лицо, то для назначения или смены выгодоприобретателя необходимо также согласие застрахованного лица.
- 8.2. После смерти страхователя, который являлся физическим лицом, наследники страхователя не могут заменить выгодоприобретателя.
- 8.3. После смерти застрахованного лица, которое являлось физическим лицом, сменить выгодоприобретателя невозможно.
- 8.4. Если выгодоприобретатель теряет право получения страхового возмещения в результате зависящих от него обстоятельств или умирает до наступления страхового случая, то считается, что выгодоприобретатель не назначен.

9. Лица, приравненные к страхователю

- 9.1. Страхователь несет ответственность в рамках договора страхования за следующих лиц:
- 9.1.1. застрахованное лицо;
- 9.1.2. законный владелец застрахованного предмета;
- 9.1.3. проживающие вместе со страхователем или застрахованным лицом члены семьи или лица, которые составляют вместе со страхователем или застрахованным лицом общее хозяйство;
- 9.1.4. лицо, которое пользуется или владеет застрахованным предметом с согласия страхователя или застрахованного лица;
- 9.1.5. работники страхователя, а также лица, которых страхователь использует в своей хозяйственной или профессиональной деятельности или при выполнении своих обязанностей.
- 9.2. Страхователь обязан ознакомить и разъяснить указанным в пункте 9.1 общих условий лицам требования безопасности и прочие обязательства страхователя, которые вытекают из договора страхования, в том числе обязательства, указанные в пункте 14 общих условий.
- 9.3. Осведомленность и поведение лиц, указанных в пункте 9.1 общих условий, приписываются страхователю. Если лицо, указанное в пункте 9.1 общих условий, нарушает договор страхования, считается, что договор страхования нарушил страхователь.

10. Обязанность уведомления страховщика

- 10.1.** Если в течение срока действия договора страхования изменяется наименование, правовая форма, адрес страховщика или адрес его офиса, где был заключен договор страхования, а также адрес органа страхового надзора или разрешающего страховые споры органа, страховщик уведомляет об этом страхователя в позволяющей письменное воспроизведение форме.

11. Обязанность уведомления страхователя

- 11.1.** При заключении договора страхования страхователь должен передать страховщику достоверную и полную информацию относительно всех известных страхователю существенных обстоятельств, которые могут вследствие своего характера повлиять на оценку страхового риска страховщиком и/или на решение страховщика заключить договор страхования или сделать это на оговоренных условиях (в том числе размер страховых взносов). Обязанность уведомления также действует в случае, когда страхователь предполагает, что соответствующее обстоятельство уже может быть известно страховщику.
- 11.2.** Прежде всего, в частности, существенными считаются такие обстоятельства, относительно которых в заявлении о предоставлении страхования страховщика или до заключения договора страхования у страхователя запрошена соответствующая информация, а также существенные обстоятельства, которые указаны в условиях, действующих в случае соответствующего вида страхования, и о которых страхователь обязан проинформировать страховщика до заключения договора страхования.
- 11.3.** Страхователь должен незамедлительно в письменной или письменной воспроизводимой форме уведомлять страховщика, если во время срока действия договора страхования:
- 11.3.1. произошли изменения в существенных обстоятельствах или иных указанных в договоре страхования данных или если ранее предъявленные данные оказались неверными;
 - 11.3.2. увеличилась возможность страхового риска;
 - 11.3.3. застрахованный предмет отчужден;
 - 11.3.4. недвижимая вещь, на которой располагается застрахованная постройка, обременена ипотекой.

12. Последствия нарушения обязательства уведомления страхователем о существенных обстоятельствах

- 12.1.** Если страхователь не уведомил страховщика при заключении договора страхования о существенных (в том числе влияющих на страховой риск) обстоятельствах, нарушив этим установленное в пункте 11 общих условий обязательство уведомления, или если он намеренно избежал получения извещения о существенном обстоятельстве или если он предоставил в отношении существенного обстоятельства неверную информацию, страховщик может отступить от договора в течение одного месяца с момента, когда он получил или должен был получить сведения о нарушении установленного в пункте 11 общих условий обязательства уведомления.
- 12.2.** Страховщик не имеет права отступить от договора, опираясь на нарушение обязательства уведомления, если:
- 12.2.1. страховщик знал о неверности представленной ему информации или об обстоятельстве, о котором его не уведомили;
 - 12.2.2. страхователь был не виноват в том, что не было получено уведомление или была предоставлена неверная информация о существенных обстоятельствах;
 - 12.2.3. обстоятельство, о котором не было получено уведомление или относительно которого была предоставлена неверная информация, прекратилось до наступления страхового случая;
 - 12.2.4. страховщик, будучи осведомленным о существенных обстоятельствах, отказался от права на отступление.
- 12.3.** Если страхователь должен уведомлять страховщика о существенных обстоятельствах на основании предъявленных страховщиком вопросов, то страховщик может отступить от договора вследствие неупоминания об обстоятельстве, о котором не спрашивалось прямо, исключительно в том случае, если речь идет об умышленном сокрытии обстоятельства.
- 12.4.** Если страховщик не может отступить от договора на основании установленного в пунктах 12.2. и 12.3., он все же может увеличить страховой взнос, начиная с начала текущего периода

страхования. На данном основании страховщик может увеличить страховой взнос в течение одного месяца с момента, когда ему стало известно или должно было стать известно о нарушении обязательства уведомления, установленного в пункте 11.1. Общих условий.

13. Формальные требования к связанным с договором волеизъявлениям. Передача волеизъявлений

- 13.1.** Все уведомления, которые страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель обязаны направлять страховщику согласно договору страхования или правовым актам, а также все связанные с договором страхования заявления и согласования, следует отправлять по указанному в страховом полисе контактному адресу страховщика, по меньшей мере, в позволяющей письменное воспроизведение форме, если сторонами не оговорено иное.
- 13.2.** Страховой полис и условия страхования страховщик передает страхователю согласно положениям пункта 4.3 общих условий или направляет по указанному в страховом полисе почтовому адресу или адресу электронной почты страхователя.
- 13.3.** Все уведомления, которые страховщик должен передать в соответствии с договором страхования или правовыми актами страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или держателю ипотеки, страховщик отправляет в письменном виде или по электронной почте на адрес соответствующего лица, указанный в страховом полисе. Уведомления общего характера страховщик публикует на своей домашней странице www.pzu.ee или передает с помощью средств массовой информации.
- 13.4.** Страховщик имеет право записывать переданную ему через средства связи (в том числе по телефону, электронной почте и через домашнюю страницу) информацию и беседы со страхователем и иными связанными с договором страхования лицами, а также при необходимости использовать соответствующие записи для подтверждения и толкования волеизъявлений и действий вышеуказанных лиц.

14. Повышение возможности страхового риска и последствия этого

- 14.1.** В качестве увеличения или повышения возможности страхового риска рассматривается всевозможное увеличение или повышение вероятности реализации страхового риска, наступления страхового случая или возникающего в его результате ущерба либо возможность его увеличения в будущем.
- 14.2.** После заключения договора страхования страхователь не имеет права повышать возможность страхового риска или позволять совершать такое повышение лицам, указанным в пункте 9.1 общих условий, без согласия страховщика.
- 14.3.** Если страхователь нарушает указанное в пункте 14.2. общих условий обязательство и страховой случай наступает после увеличения страхового риска, то страховщик освобождается от обязательства выполнения договора страхования в объеме увеличения возможности страхового риска.
- 14.4.** Страховщик может при нарушении страхователем установленного в пункте 14.2. общих условий обязательства отказаться от договора страхования без предварительного уведомления. Если нарушение не произошло по вине страхователя, страховщик может отказаться от договора страхования, сообщив об этом за один месяц.
- 14.5.** Страхователь должен незамедлительно уведомлять страховщика об увеличении возможности страхового риска, также в случае если, по оценке страхователя, обстоятельство увеличения риска общеизвестно и не влияет только на возможность увеличения страхового риска данного страхователя.
- 14.6.** Если страхователь нарушает обязательство уведомления об увеличении возможности страхового риска, страховщик освобождается от обязательства выполнения договора страхования в случае, если страховой случай наступает по истечении одного месяца с того момента, когда страховщик должен был получить уведомление.
- 14.7.** Установленное в пунктах 14.3. и 14.6. общих условий не применяется, если:
 - 14.7.1.** к моменту наступления страхового случая истек срок, в течение которого страховщик мог отказаться от договора или потребовать внести в него изменения вследствие увеличения возможности страхового риска, и страховщик не отказался от договора и не потребовал внести в него изменения;

- 14.7.2. при увеличении возможности страхового риска не было оказано влияние на наступление страхового случая;
- 14.7.3. больший страховой риск не повлиял бы ни на срок, ни на масштаб обязательства выполнения условий договора страховщиком;
- 14.7.4. возможность страхового риска увеличилась по вине страховщика.
- 14.8.** Если страховщик, согласно установленному в пункте 14.3. или 14.6., освобождается от своего обязательства выполнения условий договора исключительно в отношении отдельного застрахованного предмета или лица, он освобождается от всего обязательства выполнения условий договора в случае, если согласно обстоятельствам можно предположить, что он не заключил бы договор на тех же условиях в отношении только этой части.
- 14.9.** Если возможность страхового риска увеличилась вследствие изменения, сделанного страхователем без согласия страховщика, и страхователь своевременно не сообщил об увеличении возможности страхового риска, страховщик может потребовать изменения договора задним числом, в том числе уплаты дополнительного страхового взноса, с момента увеличения страхового риска, или отказаться от договора страхования в течение одного месяца с момента, когда он узнал об увеличении страхового риска.
- 14.10.** Если страховой риск увеличивается после заключения договора независимо от страхователя, страховщик может потребовать изменения договора задним числом, начиная с момента увеличения страхового риска. Если страхователь не соглашается с изменением договора или если бы при увеличившемся страховом риске страховщик не заключил бы договор, страховщик может отказаться от договора, сообщив об этом за один месяц. Страховщик вправе потребовать изменения договора страхования или отказаться от договора страхования в течение одного месяца с момента, когда он узнал об увеличении страхового риска.
- 14.11.** В случаях, указанных в пунктах 14.9. и 14.10. общих условий, страховщик имеет право на отказ от договора страхования также в случае, если ситуация, предшествовавшая увеличению страхового риска, восстанавливается.

15. Наступление страхового случая

- 15.1.** При наступлении страхового случая страхователь должен действовать согласно порядку, установленному правовыми актами, и в зависимости от характера страхового случая незамедлительно известить о нем полицию, спасательный департамент или иной орган, осуществляющий спасательные работы или расследующий обстоятельства инцидента, а также предоставить возможность выяснения связанных со страховым случаем обстоятельств.
- 15.2.** Страхователь должен уведомлять страховщика о наступлении страхового случая лично либо через представителя незамедлительно, но не позднее, чем в течение пяти рабочих дней с момента получения сведений о наступлении страхового случая. Уведомление должно быть передано, по меньшей мере, в позволяющей письменное воспроизведение форме (по электронной почте, почте, телефону). Уведомление должно содержать все известные страхователю сведения об инциденте, в том числе место и время (дата, время) инцидента, сведения о пострадавшем застрахованном предмете и/или объекте страхования и их местонахождении, сведения о пострадавших лицах, предполагаемый размер ущерба, описание обстоятельств инцидента, сведения об участвовавших в инциденте лицах и свидетелях, а также возможных виновниках, номер страхового полиса, имя, личный код, контактный телефон и адрес (электронной почты) страхователя.
- 15.3.** Страховщик рассматривает указанное в пункте 15.2. общих условий уведомление об ущербе в качестве заявления страхователя о возмещении ущерба. Страховщик вправе потребовать от страхователя после предъявления уведомления информацию, необходимую для определения обязательства по выполнению договора.
- 15.4.** При наступлении страхового случая страхователь должен проявлять необходимое в обороте прилежание и действовать осмотрительно, в том числе в пределах своих возможностей предпринять все меры для дальнейшего ограничения ущерба, избежания возможного дополнительного ущерба и выяснения обстоятельств и причин страхового случая, размера ущерба, установления лица, причинившего ущерб, и свидетелей, а также сохранения доказательств. Страхователь должен следовать инструкциям страховщика.
- 15.5.** Страхователь должен незамедлительно предоставить страховщику всестороннюю, достоверную и полную информацию в отношении страхового случая и его обстоятельств (в том числе размер ущерба, причинившие ущерб лица и т.д.). Страхователь должен по требованию страховщика предоставить ему в отношении обстоятельств страхового случая документы, устные и письменные

пояснения и по приглашению страховщика участвовать в осмотре места происшествия или поврежденного застрахованного предмета. Образец перечня документов страховщик представляет в условиях вида страхования или в виде отдельного документа.

- 15.6.** Страхователь должен обеспечить, что лица, за которых он несет ответственность согласно пункту 9.1. общих условий, выполняли требования, установленные в пунктах 15.1. – 15.2. и 15.4. – 15.5. общих условий.
- 15.7.** После наступления страхового случая каждая из сторон договора страхования может в течение одного месяца с момента окончания действий по определению ущерба отказаться от договора страхования, сообщив об этом другой стороне договора страхования за один месяц. Страхователь может отказаться от договора страхования по этой причине не позднее конца текущего периода страхования.

16. Возмещение ущерба

- 16.1.** Страховщик рассматривает ущерб в кратчайшие сроки и выплачивает страховое возмещение в соответствии с условиями и в порядке, согласованными в договоре страхования.
- 16.2.** Страхователь обязан предъявить страховщику все необходимые доказательства и документы в отношении наступления страхового случая и возникновения ущерба, а также для определения размера ущерба.
- 16.3.** Страховщик обязан завершить действия по рассмотрению ущерба и принять в отношении страхового случая решение о возмещении ущерба не позднее, чем в течение 10 рабочих дней после получения всех необходимых доказательств и документов в отношении обстоятельств случая наступления ущерба и размера ущерба.
- 16.4.** Указанное в пункте 16.3. общих условий необходимое доказательство в значении пунктов 16.2. и 16.3. общих условий - также решение, принимаемое в гражданском, уголовном производстве или производстве по делу о проступке, возбужденном в связи со случаем наступления ущерба, если обстоятельства, установленные в ходе производства, имеют существенное значение при определении обязательства выполнения условий договора страховщиком и соответствующие обстоятельства невозможно установить иными документами и доказательствами, возможность сбора которых находится в компетенции страховщика.
- 16.5.** Страховщик не обязан выплачивать страховое возмещение до тех пор, пока лицо, уполномоченное получить страховое возмещение, не сообщит страховщику номер счета, на который необходимо перечислить возмещение, имя владельца счета и прочие связанные со счетом необходимые реквизиты.
- 16.6.** Страховщик имеет право удержать со страхового возмещения:
- 16.6.1. собственную ответственность страхователя, за исключением в случае возмещения ущерба третьему лицу на основании договора страхования ответственности, где доля собственной ответственности взыскивается со страхователя;
- 16.6.2. неоплаченные страховые взносы за текущий период страхования. Также в случае, если страховое возмещение выплачивается не страхователю, а другому лицу (за исключением обязательного страхования ответственности).
- 16.7.** Если страховщик просрочивает выплаты страхового возмещения, то он обязан по требованию лица, уполномоченного получить страховое возмещение, заплатить пеню в размере 0,03% от невыплаченного страхового возмещения за каждый день просрочки.

17. Уменьшение и отказ от выплаты страхового возмещения

- 17.1.** Страховщик имеет право уменьшить размер страхового возмещения или отказать в его выплате, если
- 17.1.1. страхователь нарушил обязательство по договору страхования, включая обязательство по соблюдению требований безопасности, и это нарушение повлияло на возникновение или размер ущерба или на объем обязательств страховщика по выполнению обязательств;
- 17.1.2. страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель обусловили наступление страхового случая умышленно или по грубой небрежности;
- 17.1.3. страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель обусловили наступление страхового случая или способствовали его наступлению в связи с совершением или сокрытием преступления, или содействовали совершению преступления;

- 17.1.4. страхователь умышленно нарушил предусмотренное договором страхования обязательство, которое следовало выполнить после наступления страхового случая;
- 17.1.5. есть иное предусмотренное условиями вида страхования основание для сокращения страхового возмещения или отказа в его выплате;
- 17.2.** Страховщик имеет право отказать в выплате возмещения, если страховой случай был обусловлен, или прямо или косвенно связан с принудительным отчуждением имущества, восстанием, гражданскими беспорядками, государственным переворотом, забастовкой или остановкой работы, террористическим актом, ядерной энергией или радиоактивностью (включая ядерное оружие), киберпреступлением или атакой; войной (включая кибервойны), гибридными военными, кибер- или специальными операциями, вооруженным конфликтом, другими военными действиями или применением, испытанием, упражнением, отражением, отказом или падением объекта или устройства (например, огнестрельного оружия, дрона, ракеты, гранаты, мины, вооруженного наземного, воздушного или водного транспортного средства), разработанного или приспособленного для военных целей, независимо от его предназначения.
- 17.3.** лицом, имеющим право на получение страхового возмещения, или конечным получателем страхового возмещения, либо причиной ущерба или расходов является субъект санкции Правительства Республики или международной санкции.
- 17.4.** При отказе в выплате страхового возмещения или уменьшении страхового возмещения, а также при определении объема уменьшения страхового возмещения страховщик руководствуется, в частности, масштабом нарушения, смягчающей причиной нарушения или степенью вины в случае виновной ответственности, влиянием нарушения на наступление случая, возникновением и размером ущерба, а также определением обстоятельств случая.
Если нарушение договора страхования или основание для отказа от выплаты страхового возмещения или для его уменьшения стали известны страховщику после выплаты страхового возмещения, страховщик имеет право востребовать возврат страхового возмещения полностью или частично, если бы страховщик отказал в выплате страхового возмещения или уменьшил бы страховое возмещение, зная о нарушении договора страхования или об основании для отказа в выплате или уменьшения возмещения.

18. Переход требования

- 18.1.** Страховщику переходит право требования возмещения ущерба страхователя, застрахованного лица или выгодоприобретателя к лицу, причинившему ущерб (далее - обратное требование) в размере возмещаемого страховщиком ущерба. Если обратное требование направлено против родственника по восходящей или нисходящей линии или супруга (супруги), а также иного члена семьи, проживающего вместе со страхователем, застрахованным лицом или выгодоприобретателем, то страховщик имеет право обратного требования только в том случае, если ответственность ответственного лица застрахована или если оно нанесло ущерб умышленно.
- 18.2.** Если страхователь, застрахованное лицо или выгодоприобретатель отказываются от своего требования к лицу, причинившему ущерб или от права, которое обеспечивает данное требование, страховщик освобождается от своего обязательства выполнения условий договора в части, в которой он мог бы потребовать возмещения на основании данного требования или права.
- 18.3.** Страхователь должен передать страховщику все документы и прочие доказательства, находящиеся в распоряжении страхователя или лица, указанного в пункте 9.1 общих условий, которые подтверждают требование о возмещении ущерба и делают возможным и упрощают его предъявление и осуществление. Также страхователь должен предоставить страховщику информацию, необходимую для предъявления обратного требования, и оказать помощь страховщику при предъявлении обратного требования. В случае умышленного нарушения данного обязательства, или если в результате его нарушения предъявление обратного требования страховщика затруднено, страховщик имеет право отложить выплату страхового возмещения до выполнения соответствующего обязательства.
- 18.4.** Если лицо, причинившее ущерб, или иное лицо возмещает страхователю причиненный ущерб, то страхователь должен незамедлительно уведомить об этом страховщика. Страховщик имеет право уменьшить страховое возмещение на сумму возмещения, полученного от третьего лица, или потребовать возврата уже выплаченного страхового возмещения в соответствующей части.

19. Истечение срока требований

- 19.1.** Срок давности требований, вытекающих из договора страхования, составляет три года. Срок давности начинается исчисляться с конца календарного года, когда требование становится взыскиваемым.
- 19.2.** Если страхователь предъявил страховщику требование о возмещении ущерба и страховщик письменно известил его об отказе в возмещении ущерба или об уменьшении страхового возмещения, то страховщик освобождается от обязательства выполнения условий договора, если лицо, уполномоченное получить страховое возмещение, не подаст иск в суд в течение одного года после получения от страховщика письменного извещения об отказе в возмещении или об уменьшении страхового возмещения. Страховщик не освобождается от своего обязательства выполнения условий договора, если он не сообщит страхователю в своем письменном решении о правовых последствиях истечения срока в один год.

20. Обработка и защита клиентских данных

- 20.1.** Страховщик обрабатывает клиентские данные в соответствии с принципами обработки личных данных PZU Kindlustus, которые опубликованы на сайте страховщика по адресу <https://pzu.ee/ru/politika-konfidencialnosti>.

21. Рассмотрение жалоб клиента

- 21.1.** Если страхователь или какой-либо иной клиент страховщика не доволен действиями страховщика, он вправе подать страховщику жалобу.
- 21.2.** Рассмотрение жалобы осуществляется в соответствии с порядком рассмотрения клиентских жалоб PZU, принципы которого опубликованы на вебсайте PZU.
- 21.3.** В качестве жалобы регистрируется недовольство клиента, направленное в письменной или позволяющей письменное воспроизведение форме. Работники страховщика в случае необходимости инструктируют клиента при оформлении жалобы.
- 21.4.** Страховщик регистрирует поданную клиентом жалобу при первой возможности, но не позднее, чем в течение одного рабочего дня с момента поступления жалобы. Клиента уведомляют о регистрации жалобы и сроке ответа на нее. На жалобу отвечают при первой возможности, но не позднее, чем в течение 15 рабочих дней с момента направления жалобы. По веским причинам страховщик может продлить срок ответа на жалобу, информируя клиента о новом сроке и причинах отсрочки с ответом незамедлительно, когда выяснится необходимость продления срока.

22. Порядок разрешения споров

- 22.1.** Вытекающие из договоров страхования разногласия и споры стороны стараются разрешать путем переговоров. В случае если сторонам не удастся прийти к согласию, спор разрешается в соответствии с действующими правовыми актами Эстонской Республики.
- 22.2.** Страхователь имеет право для разрешения возникшего со страховщиком спора обратиться в страховой примирительный орган, действующий при Союзе страховых обществ Эстонии. Перед началом примирительного производства страхователь должен предъявить страховщику претензию и дать ему возможность ответить на нее. Дополнительная информация о примирительном производстве доступна на сайте Союза страховых обществ Эстонии по адресу www.eksl.ee.
- 22.3.** Страхователь-потребитель вправе обратиться с возникшим в связи с договором спором к комиссии по потребительским спорам, которая находится при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора. Более подробная информация о процедурных правилах комиссии по потребительским спорам представлена на сайте www.komisjon.ee.
- 22.4.** Страхователь имеет право подать Финансовой инспекции жалобу на действия страховщика. Дополнительную информацию о подаче жалобы Финансовой инспекции можно найти на сайте www.fi.ee.
- 22.5.** Страхователь имеет право для разрешения спора обратиться в суд на условиях и в порядке, установленных в правовых актах.