|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | «Утверждаю»  Генеральный директор ООО «ТЕРЕМ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Ю. Самохин  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 года. |

ПРОЕКТ

**РЕГЛАМЕНТ**

**действий Покупателя в случае предъявления потребителем претензии по застрахованному товару под товарным знаком «STOUT»**

В связи с заключением ООО «ТЕРЕМ» договора страхования ответственности товаропроизводителя/продавца № 431-033581/18 от 21.05.2018 (далее по тексту – Полис страхования) с периодом действия с 07.06.2018 по 06.06.2019 со страховщиком СПАО «Ингосстрах» по товару под товарным знаком «**STOUT**», в целях стандартизации процедур взаимодействия Страховщика и лиц, чья гражданская ответственность застрахована , а также ускорения рассмотрения претензия в целях получения страхового возмещения устанавливается следующий регламент.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Согласно Полису страхования  *лицами чья, гражданская ответственность застрахована являются:*
   2. Страхователь (ООО «ТЕРЕМ»);
   3. Дилеры;
   4. иные лица, реализующие продукцию Страхователя на территории страхования (Российская Федерация).
   5. Ответственность лиц, указанных в п.1.1. Регламента, согласно Полису страхования, застрахована исключительно в случаях, если вред причинен:
   6. товаром Страхователя, содержащим конструктивные, производственные или иные недостатки;
   7. товаром, о котором Страхователем предоставлена неполная и/или недостоверная информация;
   8. товаром Страхователя, безопасность которого не соответствует установленным в стране использования нормам и правилам.
   9. Полные условия страхования содержатся в Полисе страхования и Общих условиях страхования гражданской ответственности (Приложения №2, №3).
   10. Объект страхования, а также страховой случай определены в Полисе страхования.
2. **ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ НАСТУПЛЕНИЯ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ**
3. Застрахованное лицо, в случае наступления страхового случая, обязано:
   1. выяснить причины, ход и последствия страхового случая. Для этой цели следует получить письменную претензию от пострадавшего, содержащую указание на обстоятельства, при которых произошел страховой случай (как использовался Товар, в какую систему водоснабжения/отопления был установлен, какому имуществу был причинен вред и т.п.).
   2. не позднее 5-ти рабочих дней[[1]](#footnote-1) заявить о произошедшем напрямую Страховщику (заполнив Заявление о событии, имеющем признаки страхового случая) и предоставить претензию, полученную в порядке п.2.1.1., а также проинформировать ООО «ТЕРЕМ» (для сведения) по следующим контактам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Страховщик - СПАО «Ингосстрах»** | **ООО «ТЕРЕМ»** |
| Почтовый адрес | 117997, г. Москва, ул. Пятницкая, 12, стр.2; | 117418, г.Москва, Нахимовский проспект, дом 47, офис 1522 |
| Телефон | (495) 959 4327 / (499) 973 9203, | (495) 775-20-20 |
| E-mail | [Alexander.Manokhin@ingos.ru](mailto:Alexander.Manokhin@ingos.ru), [Aleksandr.Raisky@ingos.ru](mailto:Aleksandr.Raisky@ingos.ru), [ingos@ingos.ru](mailto:ingos@ingos.ru); | Борцов Александр <A.Bortsov@teremopt.ru>  + ответственному менеджеру |

В случае несвоевременного уведомления о произошедшем событии Страховщик вправе отказать в страховой выплате, согласно п. 3.1.1. «Общих условий по страхованию гражданской ответственности» от 28.07.2016, являющихся неотъемлемой частью Полиса страхования № 431-033581/18.

* 1. сразу же извещать Страховщика обо всех требованиях, предъявляемых в связи с произошедшим событием;
  2. обеспечить участие Страховщика в осмотре поврежденного имущества и установлении размера причиненного вреда (если личный осмотр невозможен, выслать фотографии, акт осмотра с указанием повреждений (характер, объем, материалы)).
  3. предоставлять Страховщику всю доступную информацию и документацию, позволяющую судить о причинах, ходе и последствиях произошедшего события, характере и размерах причиненного ущерба (убытков);
  4. по требованию Страховщика выдать доверенность на представителя для осуществления им судебной защиты Застрахованного лица;
  5. не выплачивать возмещения, не признавать частично или полностью требования, предъявляемые ему в связи с произошедшим событием, а также не принимать на себя каких-либо прямых или косвенных обязательств по урегулированию таких требований без согласия Страховщика.

1. Для рассмотрения дела по существу, Застрахованное лицо обязано предоставить Страховщику следующие документы:
   * + - 1. заявление о выплате страхового возмещения с обеспечением своих персональных данных (копия паспорта, банковские реквизиты);
         2. требования о возмещении вреда (иски, претензии), предъявленные Застрахованному лицув связи с наступившим событием;
         3. ТТН и ТОРГ-12 (или УПД), контрольно-кассовый чек или документ его заменяющий на Товар (необходима вся цепочка от о покупке-продаже товара от Застрахованного лица до конечного пользователя), гарантийный талон;
         4. акт выполненных монтажных работ, акт о проведении пуско-наладочных работ, а также документ, подтверждающий членство монтажной организации в СРО (при наличии);
         5. фото/видео недостатков Товара (фото общего вида оборудования в месте установки до демонтажа, фото маркировки на изделии (шильдик с серийным номером), на фото должны быть четко различимы все узлы подключения, а также предохранительная арматура). А также фотографии повреждений (общие фотографии и укрупненные). Все фотографии высокого качества с указанием даты съемки и в достаточном количестве для идентификации повреждений;
         6. если проводилась независимая экспертиза - заключение, составленное экспертной комиссией (заключение эксперта) по установлению причин события;
         7. акт внутреннего расследования с указанием причин и обстоятельств происшествия с признанием/не признанием своей ответственности.
         8. если проводилась оценка суммы ущерба – отчет оценщика и/или сметы на ремонто-восстановительные работы, заключение сервисной организации о ремонтопригодности пострадавшего оборудования (в случае его повреждения);
         9. если заявленное событие урегулируется в судебном порядке - решение (определение) суда, содержащее размеры сумм, подлежащих возмещению в связи со случаями причинения вреда (убытков), подлежащих возмещению по договору страхования;
         10. иные документы, необходимые для урегулирования страхового случая, письменно запрошенные Страховщиком.
2. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
3. О выплате страхового возмещения Покупатель обязан проинформировать ООО «ТЕРЕМ» с предоставлением копии платежного поручения о получении денежных средств по контактам, указанным в пункте 2.1.2.
4. В случае неисполнения указанных в настоящей статье действий, Поставщик вправе не возмещать убытки Покупателя, связанные с расходами на возмещение вреда потребителю.
5. Настоящий Регламент подлежит опубликованию на официальном сайте ООО «ТЕРЕМ» по адресу: https://www.stout.ru/podderzhka/garantiya
6. Изменения настоящего Регламента осуществляются без уведомления третьих лиц. Измененный Регламент публикуется на официальном сайте в течение 2-х рабочих дней и применяется с момента опубликования.

Приложения:

1. Сертификат СПАО «Ингосстрах» страхования ответственности товаропроизводителя/продавца от 21.05.2018;
2. Полис СПАО «Ингосстрах» страхования ответственности товаропроизводителя/продавца от 21.05.2018

* Общие условия по страхованию гражданской ответственности от 28 июля 2016.

1. П.6. Уточнений условий страхования Полиса Страхования; [↑](#footnote-ref-1)