

Порядок проведения осмотров грузов и заявления претензий в случае возникновения убытков при перевозках автомобильным транспортом

Прочитайте эту Инструкцию внимательно. Она поможет Вам без задержек получить страховое возмещение.

I. Предварительные замечания

До обращения в СПАО «Ингосстрах», пожалуйста, проверьте, что Ваш убыток не относится к перечисленным ниже случаям, претензии по которым должны быть урегулированы с поставщиками и/или перевозчиками, а не со страховой компанией:

1. Утрата или повреждение груза по причине задержек в доставке;
2. Утрата или повреждение груза при целостности упаковки или неповрежденных пломбах отправителя;
3. Утрата или повреждение груза, происшедшие из-за несоответствующей упаковки;
4. Пересортица груза.

II. Основные положения

В случае обнаружения факта несохранной перевозки груза незамедлительно, как только Вам станет известно, информируйте о случившемся СПАО «Ингосстрах» путем направления письменного уведомления об убытке с указанием номера полиса страхования груза и обстоятельств убытка (см. форму уведомления в Приложении № 1 к данной Инструкции) по электронной почте: cargoclaims@ingos.ru.

Телефоны для справок:

Отдел урегулирования убытков страхования грузов:

+7 (495) 234-36-12 (рабочие дни с 9:00 – 18:00)

Контакт-центр:

+7 (495) 956-55-55 (24 часа)

III. Действия в случае возникновения убытка

В случае утраты и/или повреждения груза Страхователь/Выгодоприобретатель обязан обеспечить выполнение следующих действий:

1. **Принять** все возможные меры к спасанию и сохранению груза и предотвратить дальнейшие потери!
2. **Зафиксировать** с помощью фото и видео картину происшествия с привязкой к месту, а также регистрационные номера ТС, повреждения транспортного средства и груза, размещения груза в транспортном средстве, характер повреждений груза.
3. В случае хищения груза, дорожно-транспортного происшествия, пожара, стихийных бедствий и прочих происшествий/противоправных действий **обратиться в соответствующие уполномоченные компетентные органы по месту происшествия** (полицию, ГИБДД, МЧС и прочие компетентные органы в соответствии с применимым законодательством) для фиксации факта несохранной перевозки груза и получения документов, подтверждающих факт обращения в уполномоченные компетентные органы, а также официальных документов компетентных органов о причинах несохранной перевозки.
4. **Проставить в транспортных накладных необходимые отметки о перегрузке и/или переадресации груза** и заверить их подписью водителя (если таковые производились).
5. **Обратиться к независимому сюрвейеру** для осмотра транспортного средства и груза с целью определения характера, причины и размера ущерба в соответствии с инструкциями по осмотру в разделе III.A. настоящей Инструкции.
6. **Не выполнять никаких действий в отношении поврежденного груза** (ремонт, доработка, реализация, утилизация/уничтожение и т.п.) **без предварительного письменного согласования со СПАО «Ингосстрах».**
7. **Выполнить все действия для обеспечения возможности предъявления претензионных и исковых требований к ответственным за убытки лицам, указанные в разделах III и V данной Инструкции.**
8. **Предоставить в СПАО «Ингосстрах» полный пакет запрошенных претензионных документов как можно раньше по мере их готовности, но не позднее 9 (Девяти) месяцев с даты убытка, чтобы**

Страхователю/Выгодоприобретателю не пришлось самостоятельно заявлять иск к перевозчику и экспедитору с целью обеспечения права суброгации.

III.A. Порядок проведения осмотров грузов

В случае обнаружения убытка Страхователь/Выгодоприобретатель или их представители (по соответствующему поручению Страхователя/Выгодоприобретателя) **с целью определения характера, причины и размера ущерба** должны незамедлительно обратиться в независимую сюрвейерскую компанию (см. форму номинации/заявки в адрес сюрвейера в Приложении № 2 к данной Инструкции) для проведения осмотра ТС и груза на месте происшествия, а также с целью инспектирования выгрузки груза на складе грузополучателя, переборки груза, дефектовки и ремонта груза, если иное письменно не согласовано со СПАО «Ингосстрах»:

- при перевозках за пределами России необходимо обратиться к действующему аварийному комиссару СПАО «Ингосстрах», список которых размещен на нашем сайте: <https://www.ingos.ru/Upload/info/kb/transport/averageagents.pdf>;
- при перевозках внутри России необходимо обратиться в независимую сюрвейерскую компанию из списка, размещенного на нашем сайте: https://www.ingos.ru/Upload/info/corp/survey_companies.pdf.

При этом Страхователь/Выгодоприобретатель также должен пригласить представителей перевозчика/экспедитора на **все** осмотры груза с участием независимой сюрвейерской компании, направив в их адрес официальные письменные приглашения с указанием даты, времени и места осмотра груза (см. форму приглашения на осмотр в Приложении № 3 к данной Инструкции). **Результаты осмотра груза сюрвейером, проведенного без уведомления перевозчика/экспедитора, являются недействительными.** В случае уклонения представителей перевозчика/экспедитора от участия в осмотре груза, осмотр груза может проводиться сюрвейером без их участия.

Страхователь/Выгодоприобретатель или их представители должны обеспечить независимому сюрвейеру доступ к транспортному средству и грузу, отбор проб груза, возможность снятия показаний самописцев регистратора температуры, произвести сепарацию поврежденного груза от сохранного, а также следовать рекомендациям независимого сюрвейера по минимизации размера ущерба и предоставить независимому сюрвейеру документы, необходимые для подготовки сюрвейерского отчета.

При недостатке груза вызов независимого сюрвейера может не производиться при наличии акта приемки груза с указанием размера недостачи, подписанного водителем в пункте назначения с участием грузополучателя, а также отметки в транспортной накладной о составлении акта приемки груза или о количестве прибывшего груза, заверенной подписью водителя.

Внимание! Вознаграждение независимому сюрвейеру оплачивается Страхователем/Выгодоприобретателем. Сюрвейерские расходы Страхователя/Выгодоприобретателя включаются в страховую претензию (претензионное письмо в адрес СПАО «Ингосстрах») и подлежат возмещению СПАО «Ингосстрах» при условии, если сам убыток признается страховым случаем.

III.B. Действия Грузополучателя при приемке груза от перевозчика/экспедитора

Если Страхователь не участвует в приемке груза от перевозчика/экспедитора, то настоящая Инструкция должна быть доведена до Грузополучателя, а также до Выгодоприобретателя и лиц, осуществляющих приемку груза по поручению Страхователя/Выгодоприобретателя.

При приемке груза обязательно удостоверьтесь в следующем:

- в целостности и исправности контейнера/кузова транспортного средства;
- в сохранности и целостности пломб и их соответствии отгрузочным документам;
- в правильности количества грузовых мест, массы груза;
- в состоянии груза и целостности упаковки/тары груза.

В случае каких-либо происшествий при выгрузке груза или обнаружении каких-либо несоответствий при приемке груза Страхователю/Выгодоприобретателю необходимо обеспечить выполнение следующих действий:

1. Составить с участием водителя Акт (см. форму в Приложении № 5 к данной Инструкции), содержащий следующую информацию:

- дату и место составления акта;
- ФИО и должности лиц, участвующих в составлении акта;
- краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для составления акта;
- описание и фактический размер утраты или недостачи и повреждения (порчи) груза;
- подписи участвующих в составлении акта сторон (в случае отказа от подписи в акте указывается причина отказа).

Акт составляется заинтересованной стороной в день обстоятельств, подлежащих оформлению актом. При невозможности составления акта в указанный срок он составляется в течение следующих суток.

2. В случае уклонения водителя, перевозчика, экспедитора от составления вышеуказанного Акта Грузополучатель вправе составить Акт без участия уклоняющейся стороны, предварительно уведомив её в письменной форме о составлении Акта (см. форму уведомления в Приложении № 4 к данной Инструкции), если иная форма уведомления не предусмотрена договором перевозки/экспедиции.

3. Сделать во всех экземплярах транспортной накладной отметки о составлении Акта или о количестве и состоянии прибывшего груза и заверить их подписями лиц, уполномоченных на составление Акта.

4. Потребовать от водителя предоставить письменные объяснения о том, каким образом произошли утрата, недостача или повреждение груза.

5. Направить экспедитору и перевозчику письменное уведомление об утрате, недостаче или повреждении груза с возложением на них ответственности за несохранную перевозку груза и получить от них подтверждение о получении данного уведомления.

Автоперевозки по территории России	Международные автоперевозки
В случае, если утрата, недостача или повреждение груза не могли быть установлены при приеме груза обычным способом, то уведомление может быть сделано не позднее 30-ти календарных дней со дня приема груза. При этом датой уведомления считается дата получения уведомления перевозчиком/экспедитором.	В случае незаметных внешне потерях или повреждениях груза грузополучатель должен сделать письменное уведомление перевозчику/экспедитору в день их обнаружения, но не позднее 7 дней после выдачи груза (не считая воскресенья и прочих нерабочих дней).

6. Вызвать на осмотр груза независимого сюрвейера и направить перевозчику и экспедитору письменное приглашение на осмотр груза в соответствии с указаниями в разделе III. А настоящей Инструкции.

7. Направить перевозчику и экспедитору письменную претензию об утрате, недостаче или повреждении груза в установленном законом порядке в течение установленных сроков исковой давности (см. информацию о сроках исковой давности в разделе V настоящей Инструкции).

III.C. Действия Грузоотправителя/ Грузополучателя в случае полной утраты груза/ неприбытия груза в пункт назначения

Страхователь/Выгодоприобретатель обязан обеспечить выполнение Грузоотправителем/Грузополучателем следующих действий:

1. Обратиться в правоохранительные органы по месту происшествия или фактическому местонахождению грузовладельца для розыска груза и получения официальных документов о причинах утраты груза.

2. Получить письменное уведомление от перевозчика и/или экспедитора об утрате груза.

3. Потребовать от перевозчика и/или экспедитора предоставить письменные объяснения об обстоятельствах полной утраты груза/неприбытия груза в пункт назначения.

4. Направить письменное уведомление/претензию в адрес грузоотправителя/продавца груза по факту полной утраты груза/неприбытия груза в пункт назначения (если по условиям поставки риски утраты груза в период перевозки лежат на грузоотправителе/продавце груза).

5. Составить с участием перевозчика и/или экспедитора Акт о полной утрате груза по истечении 30-ти дней со дня, когда груз должен был быть доставлен грузополучателю.

6. В случае уклонения перевозчика и/или экспедитора от составления вышеуказанного Акта Грузополучатель, а также Грузоотправитель (если грузоотправитель является стороной договора перевозки/экспедиции) вправе составить Акт без участия уклоняющейся стороны, предварительно уведомив её в письменной форме о составлении Акта (см. форму уведомления в Приложении № 4 к данной Инструкции), если иная форма уведомления не предусмотрена договором перевозки/экспедиции.

7. Сделать отметку в транспортной накладной (в экземпляре Грузоотправителя) о полной утрате груза/ неприбытии груза в пункт назначения и заверить её подписью и печатью Грузополучателя.

8. **Направить экспедитору и перевозчику письменное уведомление** о полной утрате груза/неприбытии груза в пункт назначения с возложением на них ответственности за несохранную перевозку груза и **получить от них подтверждение о получении** данного уведомления.

9. **Направить перевозчику и экспедитору письменную претензию** о полной утрате груза/неприбытии груза в пункт назначения в установленном законом порядке в течение установленных сроков исковой давности (см. сроки исковой давности в разделе V настоящей Инструкции).

Внимание! В разделе III настоящей Инструкции описаны действия по наиболее распространенным убыткам при перевозках грузов автомобильным транспортом. Рекомендации СПАО «Ингосстрах» по каждому конкретному убытку могут быть дополнены или сокращены в зависимости от характера и обстоятельств конкретного убытка, а также условий страхового полиса.

IV. Претензионные документы

Претензия в адрес СПАО «Ингосстрах» (см. форму в приложении № 6 к настоящей Инструкции) должна быть заявлена в письменной форме, содержать описание и расчет убытка, банковские реквизиты и иметь в приложении набор следующих основных документов:

1. Страховой полис (Оригинал) или декларация к Генеральному полису (Копия) по страхованию отправки.
2. Транспортная накладная (Оригинал) с отметками:
 - о переадресации/перегрузке груза (если производились), заверенными подписями водителей/перевозчика/экспедитора;
 - о оставлении Акта или о количестве и состоянии прибывшего груза, заверенными подписями грузополучателя и водителя.
 - иными отметками в зависимости от обстоятельств убытка.
3. Экспедиторская расписка (Оригинал) – если груз принимался к перевозке Экспедитором.
4. Документы, подтверждающие наличие имущественного интереса Выгодоприобретателя/ Страхователя и страховую стоимость груза: товарные накладные, счета, счета-фактуры, инвойсы, контракты, платежные и иные документы (Копии).
5. Спецификация/ Упаковочный лист (Копии) – если оформлялись.
6. Документы о состоянии/ качестве/ температуре груза в пункте отправления (Копии).
7. Объяснительная записка водителя о причинах и обстоятельствах убытка (Копия).
8. Акты по факту несохранной перевозки с указанием количества/состояния/температуры груза, подписанные грузоотправителем/грузополучателем и водителем/перевозчиком/экспедитором (Оригиналы).
9. Уведомления перевозчику и экспедитору о составлении Акта по факту несохранной перевозки груза с отметками об отправке/получении (Копии) – в случае отказа водителя от подписания Акта.
10. Приглашения перевозчику и экспедитору на осмотр груза с отметками об отправке/получении (Копии).
11. Отчет независимого сюрвейера/ Аварийный сертификат/ Акт экспертизы с указанием характера, причины и размера ущерба, включая стоимость ремонта/ доработки/ уценки поврежденного груза (Оригинал).
12. Акт на уничтожение груза, составленный специализированной организацией (Оригинал) – если груз признан 100% поврежденным в соответствии с отчетом независимого сюрвейера.
13. Доверенность на получение груза у грузоотправителя, выданная водителю грузополучателем, заключившим договор с перевозчиком/ экспедитором (Копии).
14. Доверенности на перевозку груза, выданные водителю перевозчиком и экспедитором (Копии).
15. Договор перевозки/ Договор транспортной экспедиции (Копии).
16. Заявки на перевозку груза, акцептованные перевозчиком и экспедитором (Копии).
17. Уведомления (нотис) перевозчику и экспедитору об убытке с отметками об отправке/получении (Копии) – в случае отказа водителя от подписания Акта, отказа водителя от заверения отметок в транспортной накладной о несохранной перевозке, а также при незаметных внешне потерях или повреждениях груза, которые не могли быть установлены при приемке груза обычным способом.
18. Претензии перевозчику и экспедитору по убытку с указанием суммы ущерба и банковских реквизитов заявителя с отметками об отправке/получении (Копии).
19. Ответы перевозчика и экспедитора на уведомления и претензии в их адрес (Копии) – при получении.
20. Документы правоохранительных органов по факту хищения груза: заявление в полицию по факту хищения груза, постановление о возбуждении уголовного дела с указанием суммы ущерба и причин несохранной перевозки груза, документы о результатах расследования предварительного следствия (Копии, заверенные оригинальной печатью правоохранительных органов).
21. Официальные акты, протоколы и справки из уполномоченных компетентных органов и организаций (ГИБДД, пожарного надзора, МЧС, гидрометеослужбы и др.) по факту страхового случая с указанием обстоятельств и причины утраты (гибели) и повреждения груза (Копии, заверенные оригинальной печатью уполномоченных органов и организаций) – в зависимости от характера убытка.

Внимание! СПАО «Ингосстрах» оставляет за собой право затребовать дополнительные документы, которые необходимы для рассмотрения убытка по существу в соответствии с условиями договора страхования. Вместе с

тем, в зависимости от характера убытка перечень претензионных документов по убытку может быть сокращен по усмотрению СПАО «Ингосстрах».

V. Обеспечение права суброгации

Помните, что для обеспечения права суброгации Вы должны руководствоваться Уставом автомобильного транспорта, Правилами перевозок грузов автомобильным транспортом, Конвенцией о договоре международной дорожной перевозки грузов (КДПГ).

Для этого:

- указывайте фактического перевозчика в транспортной накладной;
- указывайте в доверенности водителя образец подписи водителя и наименование перевозчика/экспедитора;
- при заключении договоров с перевозчиками и экспедиторами вносите в текст договора условие о том, что перевозчик/экспедитор несет полную материальную ответственность за утрату, недостачу или повреждение груза в течение всего периода перевозки как за свои действия, так и за действия привлеченных ими третьих лиц;
- **приглашайте перевозчика и экспедитора для совместного осмотра груза с участием независимого сюрвейера;**
- **требуйте письменного удостоверения обнаруженных повреждений, недостачи и утраты груза;**
- направляйте письменное уведомление (нотис) перевозчику и экспедитору с возложением на них ответственности за причиненный ущерб;
- **направьте претензию по факту несохранной перевозки груза экспедитору в течение 6 (Шести) месяцев с даты убытка и перевозчику в течение 1 (Одного) года с даты убытка, если иное не установлено договором экспедиции/перевозки;**
- **заявите иск к перевозчику и экспедитору по факту несохранной перевозки в соответствии с порядком, установленным для перевозчиков и экспедиторов – в случае если Страхователь/Экспедитор не успевает в течение 9 (Девяти) месяцев с даты убытка предоставить в СПАО «Ингосстрах» претензионные документы, необходимые для рассмотрения убытка по существу.**

Претензионные и исковые сроки, установленные для перевозчиков и экспедиторов

Виды/ Участники перевозок	Претензионный срок	Срок исковой давности
	Сроки исчисляются со дня возникновения права на предъявление претензии и иска	
Экспедитор	6 месяцев	1 год
Международная перевозка	1 год	1 год
Внутрироссийская перевозка	1 год	1 год

В случае невозможности предъявления иска в судебные органы к перевозчику и экспедитору Страхователь/Выгодоприобретатель должен письменно известить об этом СПАО «Ингосстрах» не позднее истечения 11 месяцев с даты убытка и указать причины, препятствующие исполнению данных обязательств.

Внимание! Если Страхователь/Выгодоприобретатель откажется от права требования к виновной стороне или осуществление суброгации окажется по их вине невозможным (пропуск сроков заявления претензии и/или иска и т.д.), то в соответствии с п. 4 ст. 965 ГК РФ СПАО «Ингосстрах» в соответствующем размере освобождается от обязанности выплатить страховое возмещение.

Приложения:

- № 1 – форма Уведомления об убытке в адрес СПАО «Ингосстрах»
- № 2 – форма Номинации/заявки в адрес независимой сюрвейерской компании
- № 3 – форма Приглашения перевозчику/экспедитору на осмотр груза
- № 4 – форма Уведомления перевозчику/экспедитору о составлении акта по факту несохранной перевозки груза
- № 5 – форма Акта по факту несохранной перевозки
- № 6 – форма Претензионного письма в адрес СПАО «Ингосстрах»