

Порядок проведения осмотров грузов и заявления претензий в случае возникновения убытков при перевозках воздушным 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, состояние упаковки и груза.**
3. Получить официальные документы по факту несохранной перевозки груза.
4. **Обратиться к независимому сюрвейеру для осмотра груза с целью определения характера, причины и размера ущерба в соответствии с инструкциями по осмотру в разделе III.A. настоящей Инструкции.**
5. **Не выполнять никаких действий в отношении поврежденного груза** (ремонт, доработка, реализация, утилизация/уничтожение и т.п.) **без предварительного письменного согласования со СПАО «Ингосстрах».**
6. **Выполнить все действия для обеспечения возможности предъявления претензионных и исковых требований к ответственным за убытки лицам, указанные в разделах III и V данной Инструкции.**
7. **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 с целью обеспечения права Страховщика на суброгацию к виновной стороне.**

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 груза **в месте обнаружения убытка, а также с целью инспектирования груза на складе грузополучателя, переборки груза, дефектовки и ремонта поврежденного 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, указанного в авианакладной/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 грузу, отбор проб груза, 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 коммерческого акта перевозчика с указанием состояния, количества и веса прибывшего груза.

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 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 перевозчика и/или экспедитора Коммерческий акт при выдаче груза для удостоверения следующих обстоятельств:

- несоответствия фактического наименования груза, его веса или количества единиц груза данным, указанным в перевозочном документе;
- повреждение (порча) груза;
- обнаружение груза без перевозочных документов либо перевозочных документов без груза.

2. В случае утраты груза грузополучателю необходимо:

- 2.1. обратиться к аэропорту назначения с запросом о розыске груза в письменном виде с уведомлением о вручении;
- 2.2.1 получить отметку аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза в экземпляре грузовой накладной, выданной перевозчиком грузоотправителю; или
- 2.2.2. получить справку перевозчика об отправке груза с отметкой аэропорта назначения о прибытии (неприбытии) груза.

3. Направить экспедитору и перевозчику письменное уведомление с возложением на них ответственности за несохранную перевозку груза и получить от них подтверждение о получении данного уведомления.

Авиаперевозки по территории России	Международные авиаперевозки
По факту утраты груза - не позднее 10-ти дней по истечении срока доставки. По факту недостачи или повреждения (порчи) груза – не позднее дня, следующего за днем выдачи груза.	По факту утраты груза – не позднее 7-ми дней со дня, когда он должен был прибыть. По факту недостачи или повреждения (порчи) груза - немедленно по обнаружении вреда и не позднее 14 дней со дня получения груза.

4. 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.

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

Внимание! В разделе III настоящей Инструкции описаны действия по наиболее распространенным убыткам при перевозках грузов авиационным 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. Авианакладную (Оригинал) с отметкой аэропорта назначения о прибытии (неприбытии) груза.
3. Коммерческий акт перевозчика/ экспедитора по факту несохранной перевозки груза (Оригинал).
4. Письменный запрос в аэропорт назначения о розыске груза с уведомлением о вручении (Копия) и справка перевозчика (Оригинал) об отправке груза с отметкой аэропорта назначения о прибытии (неприбытии) груза.
5. Экспедиторская расписка (Оригинал) – если груз принимался к перевозке Экспедитором.
6. Документы, подтверждающие наличие имущественного интереса Выгодоприобретателя/ Страхователя и страховую стоимость груза: товарные накладные, счета, счета-фактуры, инвойсы, контракты, платежные и иные документы (Копии).
7. Спецификация/ Упаковочный лист (Копии) – если оформлялись.
8. Документы о состоянии/ качестве/ температуре груза в пункте отправления (Копии).
9. Уведомления перевозчику и экспедитору по факту несохранной перевозки груза с отметками об отправке/получении (Копии).
10. Приглашения перевозчику и экспедитору на осмотр груза с отметками об отправке/получении (Копии) – в случае повреждения груза.
11. Отчет независимого сюрвейера/ Аварийный сертификат/ Акт экспертизы с указанием характера, причины и размера ущерба, включая стоимость ремонта/ доработки/ уценки поврежденного груза (Оригинал) – в случае повреждения груза.
12. Акт на уничтожение груза, составленный специализированной организацией (Оригинал) – если груз признан 100% поврежденным в соответствии с отчетом независимого сюрвейера.
13. Договор перевозки/ Договор транспортной экспедиции (Копии) – при наличии.
14. Заявки на перевозку груза, акцептованные перевозчиком и экспедитором (Копии).
15. Претензии перевозчику и экспедитору по убытку с указанием суммы ущерба и банковских реквизитов заявителя с отметками об отправке/получении (Копии).
16. Ответы перевозчика и экспедитора на уведомления и претензии в их адрес (Копии) – при получении.
17. Официальные акты, протоколы и справки из уполномоченных компетентных органов и организаций (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 Воздушным кодексом Российской Федерации, Правилами перевозок грузов авиационным транспортом, Конвенцией для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 28.05.1999 г.), прочими нормативными документами, а также нормами и обычаями, принятыми для авиационного транспорта.

Для этого:

- 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 поврежденного груза с участием независимого сюрвейера;
- требуйте официальных документов по факту несохранной перевозки;
- направляйте письменное уведомление (нотис) перевозчику и экспедитору с возложением на них ответственности за причиненный ущерб;
- своевременно направляйте претензию по факту несохранной перевозки груза экспедитору и перевозчику;

- В случае если Страхователь/Выгодоприобретатель не успевает в течение 9 (Девяти) месяцев с даты убытка предоставить в СПАО «Ингосстрах» претензионные документы, необходимые для рассмотрения убытка по существу, Страхователь/Выгодоприобретатель обязан письменно согласовать со СПАО «Ингосстрах» вопрос заявления иска к перевозчику и экспедитору по факту несохранной перевозки или продления срока исковой давности по убытку у перевозчика и экспедитора.

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	По факту утраты груза – не позднее 7-ми дней со дня, когда он должен был прибыть. По факту недостачи или повреждения (порчи) груза - немедленно по обнаружении вреда и не позднее 14 дней со дня получения груза.	2 года
Внутрироссийская перевозка	6 месяцев	1 год

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 сторвейерской компании
- № 3 – форма Пригласения перевозчику/экспедитору на осмотр груза
- № 6 – форма Претензионного письма в адрес СПАО «Ингосстрах»