

Порядок проведения осмотров грузов и заявления претензий в случае возникновения убытков при перевозках железнодорожным 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, а также без внешних признаков доступа к грузу;
3. Утрата или повреждение груза, происшедшие из-за несоответствующей упаковки;
4. Утрата или повреждение груза, происшедшие из-за погрузки груза в непригодный для перевозки данного груза вагон, контейнер;
5. 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. **Получить** от перевозчика официальные документы по факту несохранной перевозки груза.
3. Проверить наличие в транспортных накладных необходимых отметок перевозчика/экспедитора о перегрузке/переадресации (если такие производились), составлении актов общей формы/коммерческих актов и не принимать груз от перевозчика без проставления перевозчиком/экспедитором необходимых отметок.
4. **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.
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. С целью обеспечения права Страховщика на суброгацию к виновной стороне **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 по внутрироссийской железнодорожной перевозке и не позднее 6 (Шести) месяцев с даты убытка по международной железнодорожной перевозке.**

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 транспортного средства и груза на месте происшествия, а также с целью инспектирования перегрузки груза, выгрузки груза в пункте назначения и/или 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 (при их наличии), 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 следов несанкционированного доступа к грузу, Коммерческого акта перевозчика/экспедитора с указанием фактического размера недостачи и ее причины, подписанного перевозчиком/экспедитором в пункте назначения с участием грузополучателя, а также отметки перевозчика в транспортной накладной о составлении Коммерческого акта.

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/вагона;
- в сохранности и целостности пломб и их соответствии отгрузочным документам;
- в правильности количества грузовых мест, массы и наименования груза, а также маркировки на местах груза;
- в состоянии груза и целостности упаковки/тары груза;
- в наличии всех листов транспортной накладной;
- в наличии отметок в транспортной накладной о составлении актов, составленных на попутных станциях.

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

1. Получить Коммерческий акт от перевозчика/экспедитора по факту несохранной перевозки в случае, если на станции назначения при проверке состояния груза, его массы, количества мест обнаружены недостача, повреждение (порча) груза или такие обстоятельства зафиксированы в составленном в пути следования коммерческом акте.

Коммерческий акт составляется в трех экземплярах и заполняется без помарок, подчисток и каких-либо исправлений.

Коммерческий акт подписывает перевозчик/экспедитор, а также грузополучатель или его уполномоченный представитель (по доверенности на право подписания коммерческого акта), если они участвуют в проверке грузов.

Представители сторон, участвующие в составлении коммерческого акта, обязаны подписать коммерческий акт. При несогласии с содержанием коммерческого акта представители сторон вправе изложить свое мнение.

При выгрузке вагонов перевозчиком/экспедитором на места общего пользования на склады и площадки станций, в случае, когда выдача груза производится после выгрузки, коммерческий акт подписывается только уполномоченным представителем перевозчика/экспедитора.

При составлении коммерческого акта снятые с вагона, контейнера запорно-пломбировочные устройства направляются на экспертизу в порядке, установленном перевозчиком/экспедитором - при наличии обстоятельств, по которым усматривается ответственность перевозчика/экспедитора или взаимная ответственность перевозчика/экспедитора и грузоотправителя.

Железнодорожные перевозки по территории России	Международные железнодорожные перевозки
<p>В коммерческом акте перевозчика должны содержаться:</p> <ol style="list-style-type: none">1. точное и подробное описание состояния груза и тех обстоятельств, при которых обнаружена несохранность груза;2. данные о том, правильно ли погружены, размещены и закреплены груз, а также имеется ли защитная маркировка груза, перевозимого в открытом подвижном составе. В случае нарушения требований к погрузке, размещению или креплению груза в коммерческом акте указывается, какое нарушение допущено;3. значение температуры воздуха в рефрижераторной секции, контейнере перед выгрузкой исходя из показаний приборов рефрижераторной секции, контейнера с приложением выписка из рабочего журнала о температурном режиме изотермических вагонов, контейнеров – при порче продовольственного и скоропортящегося грузов. <p>О составлении коммерческого акта на станции назначения отметка перевозчика на оборотной стороне накладной в графе "Отметки перевозчика" делается по требованию грузополучателя.</p> <p>Сроки составления коммерческого акта:</p> <ul style="list-style-type: none">- при выгрузке груза в местах общего пользования - в день выгрузки груза, в необходимых случаях - в день выдачи груза грузополучателю;- при выгрузке груза в местах необщего пользования - в день выгрузки груза, при этом проверка груза должна проводиться в процессе его выгрузки или непосредственно после выгрузки груза. <p>При невозможности составить коммерческий акт в указанные в настоящей статье сроки он должен быть составлен в течение следующих суток.</p> <p>Экземпляр коммерческого акта, составленного перевозчиком на станции назначения, выдается грузополучателю по его требованию в течение трех дней.</p> <p>Если в пути следования был составлен коммерческий акт, удостоверяющий обстоятельства, за которые несет ответственность грузоотправитель, то перевозчик на станции назначения обязан выдать грузополучателю коммерческий акт, составленный на попутной станции, независимо от выдачи коммерческого акта, составленного перевозчиком при выдаче груза на станции назначения.</p>	<p>Коммерческий акт перевозчика должен содержать следующие сведения:</p> <ol style="list-style-type: none">1. дату фактического установления обстоятельств, являющихся основанием для составления коммерческого акта, наименование станции и сокращенное наименование железной дороги, на которой составляется коммерческий акт, наименование перевозчика, составляющего коммерческий акт;2. наименование отправителя, получателя, станции отправления, станции назначения, а также наименование груза, количество мест, род упаковки, массу груза в кг, данные о том, кем погружен груз, номер отправки, номер вагона, грузоподъемность вагона и дату заключения договора перевозки в соответствии с накладной;3. дату прибытия груза на станцию составления коммерческого акта, номер поезда;4. количество и знаки пломб, имеющихся на вагоне;5. результаты проверки груза; номер акта экспертизы и дату его составления (в случае, если такой акт составлялся);6. наименование и количество приложенных к коммерческому акту документов, количество и знаки приложенных пломб. <p>При составлении коммерческого акта перевозчик в графе "Коммерческий акт" транспортной накладной указывает номер и дату составления коммерческого акта, наименование станции и сокращенное наименование железной дороги, на которой он составлялся, проставляет оттиск штампа перевозчика.</p> <p>Коммерческий акт составляется в момент выдачи груза. Если национальным законодательством страны назначения груза допускается составление коммерческого акта после выдачи груза получателю, то получатель имеет право обратиться к перевозчику, выдающему груз, о составлении коммерческого акта после выдачи груза по причине, которую обнаружить внешним осмотром при выдаче груза было невозможно. Такое обращение к перевозчику, выдающему груз, должно быть сделано получателем незамедлительно после установления утраты, недостачи, повреждения (порчи) груза и не позднее чем через трое суток после выдачи груза.</p> <p>Один из экземпляров коммерческого акта выдается получателю.</p>

2. В случае отказа перевозчика/экспедитора от составления Коммерческого акта или оформления Коммерческого акта с нарушением установленных требований Грузополучатель должен:

1. Подать письменное заявление перевозчику/экспедитору об обжаловании отказа в составлении Коммерческого акта, если иная форма не предусмотрена соглашением сторон, в течение трех суток, а в отношении продовольственного и скоропортящегося грузов в течение одних суток с момента выдачи грузов или их выгрузки.
2. 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.
3. Получить от перевозчика/экспедитора мотивированный ответ на вышеуказанное заявление.

3. Проверить наличие во всех экземплярах транспортной накладной отметки перевозчика/экспедитора о составлении Коммерческого акта и не принимать груз от перевозчика/экспедитора без проставления перевозчиком/экспедитором такой отметки.

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.

Акт экспертизы составляется для определения причин недостачи, порчи или повреждения груза и размера причиненного ущерба в день проведения экспертизы в порядке, предусмотренном Правилами выдачи грузов на железнодорожном транспорте.

При составлении акта экспертизы перевозчиком в коммерческом акте делается отметка с указанием номера и даты его составления.

5. 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

Железнодорожные перевозки по территории России	Международные железнодорожные перевозки
Груз считается утраченным по истечении тридцати дней со дня окончания срока его доставки, а если утрата груза произошла в процессе его перевозки в прямом смешанном сообщении по истечении четырех месяцев со дня приема груза для перевозки.	Груз считается утраченным, если в течение 30 дней по истечении срока доставки груза он не выдан получателю.
Страхователь/Выгодоприобретатель обязан обеспечить выполнение Грузоотправителем/Грузополучателем следующих действий:	
1. Направить заявление перевозчику/экспедитору о розыске груза в течение 10 дней по истечении срока доставки груза. При этом, заявление о розыске груза не является предъявлением претензии за утраченный груз.	
2. Получить от перевозчика/экспедитора следующие документы, подтверждающие факт утраты груза:	
2.1. Грузовую квитанцию с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии груза или 2.2. Справку перевозчика/экспедитора об отправке груза с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии груза; 2.3. Документ, подтверждающий факт причиненного ущерба (письменное уведомление перевозчика об утрате груза и/или коммерческий акт перевозчика по факту утраты груза).	2.1. "Лист уведомления о прибытии груза" (лист 6 накладной) с отметкой перевозчика о неприбытии груза в графе "Дата прибытия" накладной. 2.2. Уведомление от договорного перевозчика отправителя и/или перевозчика, который должен был выдать груз, об утрате груза в период перевозки. 2.3. Коммерческий акт по факту утраты груза, составленный перевозчиком/экспедитором, в ведении которого находился утраченный груз – выдается получателю на станции назначения в порядке, предусмотренном национальным законодательством.
3. При уклонении перевозчика/экспедитора от выдачи документов, указанных в пункте 2, необходимо направить перевозчику/экспедитору официальный запрос о выдаче данных документов, а также жалобу перевозчику на отказ железнодорожной станции назначения в предоставлении указанных документов.	
4. Обратиться в правоохранительные органы для розыска груза и получения официальных документов о причинах утраты груза – в случае уклонения перевозчика/экспедитора от выдачи документов, указанных в пункте 2.	
5. Направить перевозчику/экспедитору письменную претензию об утрате груза 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 железнодорожным 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) со следующими отметками перевозчика/экспедитора на станции назначения:
 - о составлении Коммерческого акта по факту несохранной перевозки груза (при повреждении и недостатке груза);
 - о неприбытии груза (при утрате груза).
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. Коммерческий акт перевозчика/экспедитора по факту несохранной перевозки груза (Оригинал).
8. Заявление об обжаловании отказа перевозчика/экспедитора от составления Коммерческого акта с отметкой об отправке/вручении (Копия) и мотивированный ответ перевозчика/экспедитора на данное заявление (Копия) – при отказе перевозчика/экспедитора от составления Коммерческого акта.
9. Заявление перевозчику/экспедитору о розыске утраченного груза с отметкой об отправке/вручении (Копия), уведомление перевозчика/экспедитора об утрате груза в период перевозки (Копия), справка перевозчика/экспедитора об отправке груза с отметкой железнодорожной станции назначения о неприбытии груза (Оригинал) – при утрате груза.
10. Официальный запрос перевозчику/экспедитору о выдаче документов, указанных в предыдущем пункте, и жалоба перевозчику/экспедитору на отказ железнодорожной станции назначения в предоставлении данных документов (Копии).
11. Документы правоохранительных органов по факту хищения груза: заявление в полицию по факту хищения груза в период перевозки, 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) – в случае отказа перевозчика/экспедитора в выдаче документов, указанных в пп. 7 и 9 данного раздела Инструкции, при утрате груза.
12. Приглашения перевозчику и экспедитору на осмотр груза с отметками об отправке/получении (Копии).
13. Отчет независимого сюрвейера/ Аварийный сертификат/ Акт экспертизы с указанием характера, причины и размера ущерба, включая стоимость ремонта/ доработки/ оценки поврежденного груза (Оригинал) – кроме случаев недостачи со следами несанкционированного доступа к грузу, которые подтверждаются Коммерческим актом перевозчика/экспедитора и отметкой перевозчика/экспедитора в транспортной накладной о его составлении.
14. Акт на уничтожение груза, составленный специализированной организацией (Оригинал) – если груз признан 100% поврежденным в соответствии с отчетом независимого сюрвейера.
15. Договор перевозки/ Договор транспортной экспедиции (Копии) – если оформлялся.
16. Заявки на перевозку груза, акцептованные перевозчиком и экспедитором (Копии).
17. Претензии перевозчику и экспедитору по убытку с указанием суммы ущерба и банковских реквизитов заявителя с отметками об отправке/получении (Копии).
18. Ответы перевозчика и экспедитора на уведомления и претензии в их адрес (Копии) – при получении.

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 железнодорожного, СМГС, Правилами перевозок грузов железнодорожным, прочими нормативными документами, а также нормами и обычаями, принятыми для железнодорожного 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 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 и перевозчику в сроки, указанные в нижеприведенной таблице, если иное не установлено договором экспедиции/перевозки;**
- **В случае если Страхователь/Выгодоприобретатель не успевает в течение 9 (Девяти) месяцев с даты убытка по внутрироссийской железнодорожной перевозке и не позднее 6 (Шести) месяцев с даты убытка по международной железнодорожной перевозке 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	9 месяцев	9 месяцев
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 сюрвейерской компании
- № 3 – форма Приглашения перевозчику/экспедитору на осмотр груза
- № 6 – форма Претензионного письма в адрес СПАО «Ингосстрах»